MC Liège

Rapport social **2014**

MUTUALITE CHRETIENNE

La **solidarité**, c'est bon pour la santé.

MC Liège

Rapport social **2014**

MUTUALITE CHRETIENNE

La **solidarité**, c'est bon pour la santé.

Sommaire

Chapitre 1 La MC Liège en 2014 3

1.1 Edito 4
1.2 Les axes stratégiques 5
1.3 La Mutualité chrétienne en chiffres 6

Chapitre 2 Le service aux membres 10

2.1 Le département de l'assurance 11
2.1.1 Services extérieurs 12
2.1.2 Services administratifs 13
2.2 Les médecins-conseils 15
2.3 La défense des membres 16
2.4 Le département socio-éducatif et médico-social . . . 18
2.4.1 Le socio-éducatif 19
2.4.1.1 Les mouvements et services socio-éducatifs 19
Altéo, Animation locale, Éneo et Jeunesse & Santé
2.4.1.2 Service social - pension - domicile 24
2.4.1.3 Infor Santé 26
2.4.2 Partenaires médico-sociaux 28
2.4.2.1 Promotion de la santé 28
CLPS et CLPS Huy-Waremme
2.4.2.2 Personnes handicapées 28
CESAHM, RelieH, AWIPH
2.4.2.3 Personnes âgées 29
Promotion des Aînés
2.4.2.4 Scolaire et parascolaire 30
HELMo
2.4.2.5 Santé mentale 30
Clinique des Frères alexiens, Revers et Plateforme psychiatrique liégeoise, Cites
2.4.2.6 Secteur hospitalier 31
CHC
2.4.2.7 Matériel médical et bandagisterie 32
Solidarité Confort ASBL (Qualias Location)
2.4.2.8 Enfance 33
Garderie des tout-petits, Saparlipapote
2.4.2.9 Centres de planning familial 34
Estelle Mazy, Planning familial Ourthe-Amblève, l'Oasis familiale, le «37»
2.4.2.10 Groupements professionnels féminins 37
Vie féminine
2.4.2.11 Autres secteurs 38
Alternative, Récré du cœur, CEDS, Centre médical héliporté, Entraide & Santé, Centre familial de la Région wallonne
2.5 Aide & Soins à Domicile 40

Chapitre 3 Le département financier et infrastructures 43

3.1 Edito 44
3.2 Asbl patrimoniales 45
3.3 Comptabilité 45
3.4 Informatique 46
3.5 Qualias Vente 47
3.6 Optival 47

Chapitre 4 Marketing - Information - Communication 48

4.1 Communication-marketing 49
4.2 Etudes et développement 51

Chapitre 5 Coopération internationale 53

Chapitre 6 Services supports 56

6.1 Secrétariat et Secrétariat de Direction 57
6.2 SIPP et audit interne 58
6.2.1 Le Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail 58
6.2.2 L'audit interne 58
6.3 Gestion des ressources humaines 59

Chapitre 7 Organigramme 61

Chapitre 8 Démocratie et représentativité 62

8.1 Edito 63
8.2 MOC 64
8.3 Instances 64

Pour nous contacter 67

La MC Liège en 2014

Chapitre 1

L'ACCÈS
AUX SOINS
QUELLES SONT LES MESURES CONCRÈTES QUE VOUS
PROPOSEZ POUR GARANTIR L'ACCÈS AUX SOINS DE QUALITÉ ?
COMMENT LES PATIENTS EN SERONT-ILS INFORMÉS ?

« La Mutualité chrétienne de Liège peut s'enorgueillir de vivre au travers des volontaires et des travailleurs engagés et dynamiques, accrochés au projet mutualiste. »

1.1 | **Edito**
1.2 | **Les axes stratégiques**
1.3 | **La Mutualité chrétienne en chiffres**

1.1 | Edito

Notre Mutualité doit s'affirmer, décliner son projet.
Elle doit convaincre le plus grand nombre de la rejoindre.

Le présent rapport social illustre encore une fois la diversité des actions et réflexions menées par ce formidable et honorable entrepreneur social. La mutualité peut s'enorgueillir de vivre au travers des volontaires et des travailleurs engagés et dynamiques, accrochés au projet mutualiste : assurer l'accès aux soins de santé de qualité à tous et réserver une attention particulière aux plus démunis.

Et pourtant, en 2014, notre mutualité a vécu quelques perturbations :

- l'avènement d'un gouvernement libéral flamand dont on peut craindre qu'il veuille amoindrir l'importance et le rôle des corps intermédiaires, ces associations à but non lucratif qui assurent tant la cohésion sociale, condition nécessaire de la prospérité du plus grand nombre et de la paix ;
- les premières concrétisations de la VI[e] réforme de l'Etat qui scinde la Sécurité Sociale (allocations familiales, hébergement alternatif et aide aux personnes âgées essentiellement) : celles-ci laissent apparaître la mise en place d'un système inutilement complexe, dont la viabilité ne sera assurée ni au Nord ni au Sud, décidée pour des fausses bonnes raisons et sans suffisamment de réflexion. Il faudra gérer ces décisions qui ne feront qu'accroître pour nos populations la prise en charge individuelle du coût des soins
- une réorganisation importante par l'arrivée de nouveaux processus informatiques (paiement automatisé des attestations de soins et gestion des produits d'assurances hospitalisation et dentaires) qui, s'ils doivent nous permettre de gagner du temps pour mieux accompagner nos membres, ne tiennent pas leurs promesses et perturbent le bon fonctionnement des services.

Par l'intermédiaire de ses volontaires, de ses travailleurs engagés, la Mutualité maintient la confiance que nous recevons de nos affiliés et se développe.

La valorisation exacerbée et contemporaine de l'individu et l'individualité, en les éloignant de tout contexte relationnel facilite la victimisation.

Face à ce qui se vit aujourd'hui, je fais le pari de la confiance. Elle est la base de notre vie relationnelle, donc de la performance de notre mutualité. Ayons confiance, prenons confiance dans l'intelligence collective !

L'enjeu est bien de se faire articuler des personnalités, des individualités de par leur formation, leur parcours, leur projet personnel pour créer une solidarité et faire du collectif une source d'apprentissage.

C'est quoi « se faire confiance » ? N'est-ce pas mettre mes ressources à disposition de tous pour en tirer un bénéfice grâce au fait que tous mettent leurs ressources à disposition pour en retirer eux-mêmes un bénéfice? Quand je fais confiance, je crois que l'autre fera passer nos intérêts communs, nos intérêts à tous les deux, à tous les dix, à tous les 200 000 avant son intérêt individuel.

La confiance aux autres développe si bien la confiance en soi. La confiance en soi se développe si bien en faisant confiance aux autres.

Alors, avant de déployer tant d'énergie pour savoir si un excès, même relatif, même limité, pourrait être commis par une utilisation abusive de l'assurance collective, pourquoi ne pourrions-nous pas développer plus encore la confiance dans l'efficacité de ces mécanismes d'assurances collectives en veillant à les doter de moyens qui couvrent les besoins présents mais aussi les besoins nouveaux et futurs.

L'éducation et la formation de la jeunesse, l'hébergement et l'aide des personnes isolées ou malades, l'accueil et l'intégration des personnes sans ressources, le soutien et la diffusion de la culture… les défis ne manquent pas.

Cela passe évidemment par une redistribution des richesses (le partage, dit-on dans les cours de récréation) et un engagement de chacun à soigner les relations sociales, mus par la conviction que c'est là que se trouve la source du véritable épanouissement.

La mutualité chrétienne de Liège est forte de son dynamisme, de son intelligence, de ses réalisations, de ses acteurs : cela donne confiance !

Rudolphe Bastin
Directeur MC Liège

1.2 | Les axes stratégiques

Une exécution moderne de nos métiers, la Mutualité entrepreneur social

L'expertise des mutualités se situe bien dans le contact de proximité et l'accessibilité de tous nos services pour les membres. Dans cette optique, la recherche d'efficience des tâches dites administratives en assurance obligatoire doit être concomitante à l'amélioration de notre service aux membres et à la création de « nouvelles plus-values » :

- simplifier les procédures et la règlementation, accroître l'efficience de l'organisation (standardisation des achats, réalisation d'audits spécifiques,…)
- assurer la pérennité des infrastructures, garantir le bien-être et la sécurité des utilisateurs
- rénover certains bâtiments et intégrer la dimension écologique
- développer d'autres présences en entreprises
- renforcer les accords de collaboration existants dans le médico-social et en créer de nouveaux
- développer la connaissance de l'assurance complémentaire
- assurer la coordination et la mise en place des projets informatiques et organisationnels transversaux
- accentuer notre coopération internationale avec le renforcement de notre action au Burkina Faso et le développement des actions de sensibilisation en région liégeoise.

La Mutualité Santé

Notre engagement social nous entraîne à développer davantage notre place dans les secteurs de la santé et du bien-être : prévention, politique médico-sociale, adaptation du domicile, soutien des familles, … Pour continuer à mériter la confiance de nos membres, nous devons encore renforcer notre rôle d'information et de conseil, mais aussi d'accompagnement et de défense. La qualité de nos services , traduction de cet engagement social, doit renforcer au sein de la population la reconnaissance du rôle essentiel joué par la Mutualité chrétienne comme mouvement et assureur social dans le domaine de la Santé.

Ainsi, nous nous engageons particulièrement à :

- accroître l'efficacité et la visibilité de nos actions de promotion santé au sens large du terme
- développer des actions santé en faveur de nos membres notamment en matière de santé mentale
- renforcer notre réseau et créer de nouveaux services dans le domaine du maintien à domicile afin de rendre les services d'aides et de soins plus accessibles à la population
- créer des évènements à destination des prestataires de soins
- assurer une meilleure sécurité tarifaire et accentuer nos actions de défense individuelles et collectives en faveur de nos membres
- être encore plus attentifs aux besoins et aux attentes des publics fragilisés socialement.

La fidélisation et le recrutement de nos membres

La fidélisation et le recrutement poursuivent avant tout une fonction sociale : percevoir des moyens supplémentaires pour organiser la solidarité entre nos membres, mais aussi légitimer par nos actions la pertinence du modèle mutualiste afin d'assurer la pérennité de notre système de sécurité sociale.

Ces concepts de fidélisation et de recrutement se déclinent ainsi dans toutes les composantes de notre mutualité :

- mieux intégrer la perception du membre, ainsi qu'une approche transversale et plus intégrée des tâches, dans la définition d'un service de qualité aux membres (accueil des membres, tâches des travailleurs sociaux et des conseillers mutualistes, tâches des médecins conseils et des travailleurs sociaux, accroître la qualité de notre offre de location de matériel médical et paramédical…),
- développer de nouvelles plus-values dans nos métiers, notamment le partenariat avec les prestataires, la définition de nouveaux champs d'actions pour le service Social, le secteur médico-social, les conseillers en entreprises…,
- mettre en œuvre la formation « Ambassadeurs », afin d'assurer de meilleurs réflexes professionnels qui assurent la fidélisation de nos membres et une nouvelle dynamique de recrutement,
- développer les fonctions de conseillers mutualistes référents mouvements afin de leur donner de meilleurs moyens pour promotionner les services et mouvements socio-éducatifs,
- améliorer l'offre en assurance complémentaire et en assurances facultatives par la simplification et la convergence au sein des mutualités chrétiennes, mais aussi par une offre commune de nouveaux services mutualistes.

La cohésion, l'engagement et la participation

Des valeurs et des principes qui se concrétisent au quotidien mais qui servent également de leviers pour le développement d'une entreprise à finalité sociale au service de ses membres : solide, fière de son passé et entreprenante, bien ancrée dans la réalité économique et sociale de sa région :

- développer un climat social constructif (diminution de la charge psycho-sociale et de l'absentéisme, règlement de travail…),
- renforcer la cohésion interne (priorités managériales, politique de formation du personnel, inter vision des cadres, développement de la vie des secteurs…),
- accentuer la convergence entre la mutualité et ses mouvements,
- veiller à la qualité des supports (expertise) et aux structures de fonctionnement internes,
- rénover ASD : d'une entreprise soutenue par la Mutualité au 5ème département de la mutualité,
- rendre davantage visible la famille de la Mutualité chrétienne (notamment au sein du Mouvement Ouvrier Chrétien et de l'associatif chrétien).

| Perspectives

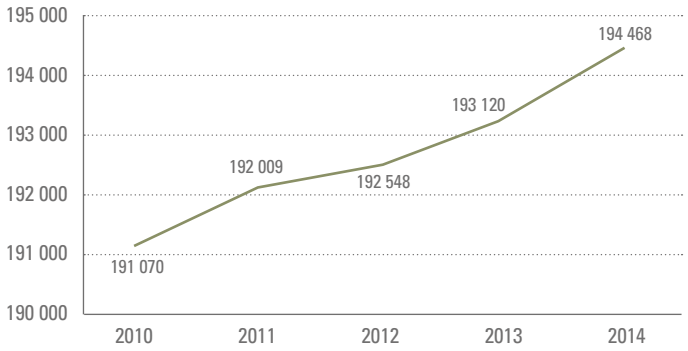
En 2015, un séminaire des cadres sera orienté sur les axes stratégiques avec pour objectif de développer des actions spécifiques à concrétiser à court et à moyen terme. L'appropriation de ces axes par les acteurs de terrain doit être davantage soutenue, y compris dans le recrutement, facteur déterminant pour consolider notre modèle et nous permettre de progresser.

1.3 | La Mutualité chrétienne en chiffres

1.3.1 | Effectifs en Assurance obligatoire

Évolution de l'effectif global

Evolution du nombre de bénéficiaires (source Inami)



Répartition de l'effectif

	PERIODE			
	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014
Total	**192 009**	**192 548**	**193 120**	**194 468**
Titulaires	131 600	132 344	131 465	134 289
Personnes à charge	60 409	60 204	59 574	60 179
Régime général	168553	168 756	169 344	170 377
Résidents en Belgique	5 834	5 660	5 781	5 966
Indépendants	15 691	14 886	14 817	14 807
Conventions internationales	1 931	2 040	2 081	2 102
Non en règle	1 203	1 226	1 097	1 216

Régime général

	PERIODE			
	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014
Total	**168 553**	**168 756**	**169 344**	**170 377**
Salariés et fonctionnaires	120 673	119 348	118 432	117 806
Etudiants	28	21	18	16
Invalides	6 903	7 641	8 238	8 896
Pensionnés	32 310	33 358	34 532	35 719
Veufs	6 538	6 231	6 033	5 811
Orphelins	20	18	21	21
Handicapés	2 081	2 139	2 070	2 108

Indépendants

	PERIODE			
	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014
Total	**14 488**	**14 866**	**14 817**	**14 807**
Indépendants actifs	12 073	12 454	12 476	12 516
Invalides	387	390	418	425
Pensionnés	1 577	1 590	1 508	1 453
Veufs & orphelins	440	423	407	405
Handicapés	11	9	8	8

L'évolution des prestations

Les deux grands secteurs de l'assurance maladie invalidité sont les soins de santé et les indemnités. Pour les dépenses en soins de santé, il s'agit aussi bien du paiement des établissements hospitaliers, polycliniques, maisons médicales, prestataires… pratiquant le tiers payant que des remboursements des attestations de soins des affiliés.

	2011	2012	2013	2014
Total des dépenses	**449 323 784**	**459 698 467**	**480 256 296**	**496 995 843**
Soins de Santé	343 308 923	351 196 451	362 081 128	371 890 274
Indemnités	106 014 861	108 502 016	118 175 168	125 105 569

1.3.2 | Assurances Facultatives

Effectifs en Assurances Hospitalisation Facultatives

Au 23-10-2014, 83 416 de nos affiliés bénéficient de la protection assurée par l'Hospi + (17 199), l'Hospi +100 (29 664) et l'Hospi +200 (36 550).

Effectifs en Assurance Dentaire Facultative

Au 30-11-2014, 10 930 de nos affiliés bénéficient de la protection assurée par la Dento +.

1.3.3 | Assurance complémentaire

Nouvel avantage au 1er janvier 2014

- **Soins 0-18 ans**
  Jusqu'au 18 ans de l'enfant et sous condition de DMG, remboursement intégral de toutes les consultations (généraliste, spécialiste, orthodontiste, kiné, infirmier) sur base du tarif officiel.
- **Dento Solidaire**
  Une couverture dentaire automatiquement comprise dans la cotisation :
  - sans questionnaire ni examen médical, sans limite d'âge, sans franchise et sans stage d'attente
  - orthodontie (si traitement accepté par l'INAMI) : jusqu'à 750€ + visites 100% remboursées jusque 22 ans (si DMG)
  - intervention de 150€ pour les prothèses dentaires non remboursées par l'INAMI (dentier, couronne, bridge,…) et les implants.

Modifications en 2014

- **Consultations psychologiques** :
  agrégation de nouveaux centres et de maisons médicales
  - Cliniques et polycliniques du CHU (Sart-Tilman, Brull, Notre-Dame des Bruyères, Esneux, Aywaille, Sauvenière)
  - Maisons médicales de Liège, Flémalle, Seraing, Ougrée et Grâce-Hollogne

- **Optique** :
  Ouverture d'un cinquième magasin à Eupen (Lontzen) en collaboration avec la Mutualité Chrétienne de Verviers-Eupen

Quelques chiffres

- 25 496 interventions dans le cadre de l'avantage « sport pour tous » pour tous nos membres sans distinction d'âge.
- 21 317 interventions pour l'avantage « loisirs actifs » (remboursement pour les jeunes de 3 à 18 ans pour les camps, plaines et stages pendant les vacances scolaires).
- Assistance à l'étranger : 2 841 dossiers d'indemnisation de frais médicaux, 303 appels téléphoniques de nos membres en provenance de l'étranger à la centrale d'alarme et 42 rapatriements.
- 12 498 interventions dans les frais d'achat de montures, verres de lunettes ou lentilles de contact.
- 2634 interventions en transports urgents en ambulance et 85 en hélicoptère.
- Soins infirmiers (ASD) : 429 000 visites d'infirmiers chez 6.200 patients
- 26 690 interventions en ostéopathie.

Nouveautés 2015

- **Psychomotricité**

  Intervention de 10 € par séance prescrite (75 séances par an, renouvelable une fois par pathologie, sans limite d'âge)

- **Homéopathie**

  Intervention de 25% pour tout médicament homéopathique prescrit par un médecin (jusqu'à 175 € par bénéficiaire et par an)

- **Médecines douces**

  Remboursement de 10 € par séance d'ostéopathie, de chiropraxie et d'acupuncture (jusqu'à 70 € par an), chez un prestataire agréé par la MC

- **Dento Solidaire**

  175 € pour les prothèses fixes et amovibles

- **Consultations psychologiques**

  Agrégation de nouveaux centres : 14 services de santé mentale, l'hôpital de jour « La clé » et le centre de Santé Mentale Enfants-Parents.

Le service aux membres

Chapitre 2

« Renforcer notre présence dans le circuit social et citoyen, affirmer toujours plus fort nos valeurs de solidarité, rationaliser nos fonctionnements pour dégager du temps à réinvestir dans nos missions de service : voilà bien l'objectif poursuivi par cette réorganisation. »

2.1 | Le département de l'assurance
2.2 | Les médecins-conseils
2.3 | La défense des membres
2.4 | Le département socio-éducatif et médico-social
2.5 | Aide & Soins à Domicile

2.1 | Le département de l'assurance

Edito

2014 : année de mise en œuvre de la réorganisation du Département !

La recherche permanente d'un service au membre toujours plus proactif et l'atteinte de notre objectif collectif de 200 000 membres nous ont obligé à performer notre modèle organisationnel et à répondre précisément aux attentes de nos affiliés.

L'analyse objectivée de nos circuits administratifs, de la vie dans nos agences, des forces et champs de développement des acteurs de la première ligne et des besoins de nos membres ont servi de fondations à la construction de notre nouvelle organisation :

- services administratifs équilibrés,
- libération de temps de travail consacrés à la proactivité,
- proposition d'un service de rendez-vous en agences
- et positionnement renforcé de la mutualité comme acteur de la vie locale.

Le changement d'un modèle induit inévitablement l'évolution des métiers. Un soin tout particulier a donc été porté par la ligne hiérarchique à l'accompagnement des équipes.

Renforcer notre présence dans le circuit social et citoyen, affirmer toujours plus fort nos valeurs de solidarité, rationaliser nos fonctionnements pour dégager du temps à réinvestir dans nos missions de service : voilà bien l'objectif poursuivi par cette réorganisation. Sa concrétisation en novembre est évidemment trop récente que pour en mesurer les effets. Un temps de stabilisation sera sans nul doute nécessaire pour en mesurer les plus-values. Rendez-vous est donc pris en 2015 !

Julie Lange, Directrice du département de l'Assurance

2.1.1 | Services extérieurs

Personnel

Nos services extérieurs sont organisés en quatre secteurs géographiques depuis le 17 novembre 2014 :

- **Région Liège/Ourthe-Amblève**
  Liège, Longdoz (Médiacité), Chênée et Aywaille.
  Responsable régionale : Laurence Vankerkhove (14,2 ETP)
- **Région Hesbaye-Condroz**
  Hannut, Huy, Stockay et Waremme.
  Responsable régionale : Alexandra Jüngling (10,1ETP)
- **Région Basse-Meuse/Fléron-Micheroux**
  Blegny, Fléron, Herstal, Micheroux, Oupeye et Visé.
  Responsable régional : Fabian Conrad (10,75 ETP)
- **Région Ans/Seraing**
  Seraing, Jemeppe, Rocourt, Saint-Nicolas, Sainte-Marguerite, Ans Jamar et Ans Station.
  Responsable régional : Denis Stas (11,5 ETP)

| Missions

Acteur de première ligne dans la relation au membre, le conseiller mutualiste, en articulation avec les services administratifs et les autres acteurs de première ligne que sont le service social, les médecins-conseils et la défense des membres, est le garant d'un service au membre de qualité.
Ses missions sont multiples : information, guidance, assistance, remboursement des prestations de soins de santé et des prestations relatives aux services organisés dans le cadre de notre assurance complémentaire. Il jongle au quotidien avec de nombreuses règlementations afin d'assurer à chacun de nos affiliés un accès à des soins de santé de qualité.
Suite à la disparition du remboursement des attestations de soins en agence, nos conseillers se sont vus renforcés dans leur mission de conseil, de fidélisation, de recrutement et d'ancrage local. Cette évolution se concrétise par une implication active dans le traitement des demandes émanant de notre outil marketing et l'intégration dans l'équipe d'opérationnalisation de notre plan de communication.
Afin de pérenniser le processus démocratique mutualiste, le responsable régional et le président du comité de secteur invitent les administrateurs de la mutualité, les élus de l'Assemblée générale et les membres engagés dans l'action mutualiste à une rencontre régulière afin d'échanger et débattre sur les orientations mutualistes de demain. Ces comités de secteur sont les indispensables lieux de concertation à la construction de notre politique future sur des thématiques telles que la santé, le bien-être, ainsi que les services et avantages de l'assurance complémentaire en vue de relayer un avis aux assemblées générales de la mutualité, de l'Alliance nationale ou de Solimut.

La collaboration active avec la coordinatrice de l'animation locale a permis de renforcer et dynamiser plus avant la vie des comités de secteur, viviers de notre action mutualiste locale.
Notre mission conseil ne se cantonne pas exclusivement à une offre de services développées en agences. En effet, les permanences organisées en entreprises poursuivent leur essor en région liégeoise. Deux conseillers en entreprise assurent la promotion des services et avantages de la MC aussi bien auprès des employés que des employeurs. Véritable support des services du personnel des entreprises concernées par le projet, le conseiller en entreprise propose également à nos affiliés un service facilité par une approche de proximité au sein de leur environnement professionnel.
Ces permanences sont actuellement proposées sur six sites : le zoning industriel des Hauts-Sarts (CAP Business Center), le CHR de la Citadelle (Liège), le CHU (Sart-Tilman), l'entreprise de travail adapté Jean Del'Cour (Grâce-Hollogne), la société Prayon (Engis) et Amercœur.
Notre première ligne, tant en agences qu'en entreprises, se voit renforcée par une équipe volante qui assure les remplacements et les renforts ponctuels dans nos deux pôles d'activité.

| Faits marquants

- Suite au départ de Marie-Paule Detheux vers le service GRH et l'ouverture d'une nouvelle région, deux nouveaux responsables régionaux ont été nommés : Alexandra Jüngling et Denis Stas
- Elargissement de notre offre de services avec la possibilité de rendez-vous avec un conseiller mutualiste
- Possibilité de visiter une de nos agences jusque 17h quotidiennement
- Ouverture de notre nouvelle agence de Chênée
- Dynamisation des différents comités de secteurs, notamment avec l'implication de tous les cadres de la mutualité
- Organisation de conférences aux thématiques diverses : le burn-out, les accouphènes, le don d'organes, la VI^{ème} réforme de l'Etat
- Participation à de nombreuses manifestations : Retrouvailles, Babydays, Papillon, 24 heures vélo de Wégimont, journée intergénérationnelle à Flémalle, fancy-fair à l'Ecole Saint-Joseph de Cointe
- Actions d'information et de prévention autour de la santé bucco-dentaire en partenariat avec Infor Santé lors de la semaine dentaire
- Animations en partenariat avec le réseau : Forem de Huy, Ecole Saint-Joseph de Geer, Vie Féminine, Altéo,…
- Rencontre avec les détenus de la prison de Huy en vue de leur réinsertion sociale (en partenariat avec le service Social)
- Participation au module « Mutu, mode d'emploi »
- Présentation de notre offre complémentaire aux médecins de Flémalle
- Une nouvelle permanence à destination de notre réseau de partenaires a vu le jour sur le site d'Amercœur
- Différentes actions ont été mises en place sur le site des Hauts-Sarts : session « Je cours pour me forme », Business Breakfast et Business Meeting.

| Perspectives

- Le retrait définitif du traitement des attestations de soins en agence permettra au conseiller mutualiste de s'atteler exclusivement à sa mission de conseil, fidélisation et recrutement, tout en veillant à un ancrage local renforcé.
- Ouverture de notre nouvelle agence de Rocourt.
- Développement de projets en réseau : animations dans les écoles, promotion du DMG auprès des prestataires.
- Analyse de la faisabilité et de la pertinence d'étendre la permanence du CHU (Domaine du Sart-Tilman) à leur site des Bruyères.
- Volonté de développer notre offre en entreprises.

2.1.2 | Services administratifs

Personnel

- **Assurabilité - assurances hospitalisation** : Agnès Rigo (25 ETP)
- **Soins de santé** : Julien Muraille (25 ETP)
- **Indemnités - juridique - administration médecins-conseils** : Claudine Willaume (21 ETP)
- **Remboursements - CM en entreprise et itinérants** : Albert Hardy (25 ETP)

| Missions

Véritables chevilles ouvrières de la réalisation efficiente des missions légales, services et avantages de la MC à ses membres, nos différents services administratifs veillent chaque jour à la juste application des dispositifs de notre assurance maladie-invalidité en vue d'un service aux affiliés optimisé.

Notre service **Assurabilité** traite tout dossier d'inscription (titulaires et personnes à charge) et s'assure de l'ouverture des droits au remboursement des soins de santé.
Différents signaux transmis par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ou par le membre lui-même (naissance, mariage, séparation, modification dans la composition du ménage, décès, changement d'activité professionnelle, pension, attestations diverses : chômage, revenu d'intégration sociale, allocation d'handicapé…) permettent un suivi de tout changement dans la situation des affiliés.
A tout cela s'ajoutent le contrôle des demandes et l'octroi du droit en intervention majorée, le contrôle des revenus dans le cadre du Maximum à Facturer (MAF) et les relevés de bons de cotisation à la demande de l'Office National des Pensions.
La gestion des mutations (entrantes et sortantes) entre organismes assureurs occupe également une place importante dans les missions du service, tout comme les échanges de données entre différents pays et la délivrance de formulaires spécifiques au sein d'une cellule spéciale « Conventions Internationales ».
Enfin, c'est également ce service qui gère les cotisations d'assurance complémentaire (affiliation, suivi des paiements et régularisations) et le traitement des dossiers d'épargne prénuptiale.

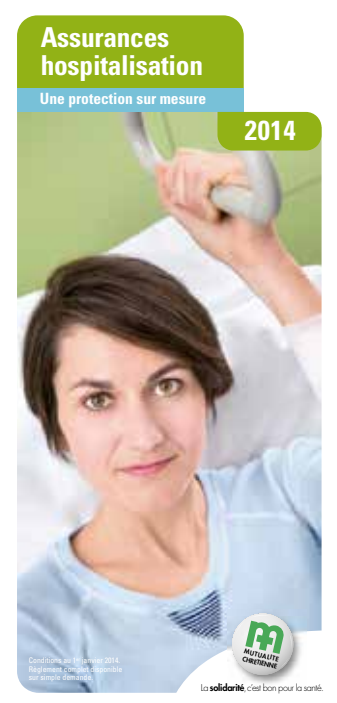
Une fois les droits activés et actualisés par le service précité, notre service **Soins de santé** procède à la vérification, le traitement et l'introduction des factures relatives aux prestations de soins de santé transmises :

- par les établissements hospitaliers, les laboratoires, les MR/MRS, les Maisons Médicales, les prestataires indépendants, les paramédicaux, les regroupements d'infirmières dans le cadre du tiers-payant;
- par les conseillers dans le cadre de prestations spéciales non remboursées.

D'autres demandes sont également gérées au sein de ce service, telles les accords du médecin-conseil (en vue du remboursement des prestations de soins infirmiers, kinésithérapie, orthodontie, logopédie, rééducation fonctionnelle, prothèses auditives, chaussures orthopédiques, médicaments), les remboursements dans le cadre du maximum à facturer, Mutas ou des conventions internationales, les forfaits d'incontinence et les maladies chroniques.

Les attestations de soins déposées en agences ou dans les boîtes vertes sont désormais rapatriées vers la Place du XX Août et traitées exclusivement par notre service **Remboursements**.

Enfin, notre service **Indemnités** reçoit les certificats médicaux d'arrêt de travail et ouvre, en cas de reconnaissance de cette incapacité, un dossier d'indemnisation. Ce service octroie les indemnités d'incapacité de travail, d'invalidité, de repos d'accouchement, d'adoption et de naissance. Il s'agit là de revenus de remplacement, le traitement dans un délai raisonnable est donc primordial pour nos affiliés.
C'est au sein de ce service qu'est également assurée la gestion administrative des consultations des médecins-conseils, notamment par l'élaboration des plannings de consultations, l'invitation au membre à se rendre dans le centre de consultation le plus proche de sa résidence et la fonction de secrétariat médical.
Le service gère par ailleurs les dossiers de saisies et de cessions introduits par des tiers. Notre cellule juridique procède aux récupérations des prestations soins de santé ou indemnités octroyées aux membres à titre provisionnel suite à un accident de droit commun, du travail ou une maladie professionnelle mais aussi à la récupération des remboursements de prestations de soins de santé ou d'indemnités octroyées indûment. Les dossiers de recours, introduits à l'encontre de la mutualité, devant le Tribunal du Travail y sont également gérés. Un suivi des rapports établis par le Service de Contrôle Administratif de l'INAMI y est également assuré en vérifiant la pertinence des remarques formulées, en récupérant les indus ou en réalisant des paiements supplétifs.



Dorénavant au sein du service assurabilité, notre cellule **hospitalisation** gère les assurances de soins hospitaliers : l'hospi +, l'hospi +100 et l'hospi +200. On y traite les souscriptions, le contrôle du paiement des primes mais aussi le remboursement des factures d'hospitalisation transmises par les affiliés. Les factures relatives à l'Hospi solidaire (avantage de l'assurance complémentaire) sont aussi traitées en son sein.
Cette cellule gère également les polices et sinistres en lien avec la Dento Solidaire et l'assurance Dento +.

| Faits marquants

- Intérim d'Yves Mandiaux comme chef de service Soins de santé, dans l'attente du remplacement de Julien Demonceau
- Nomination d'Albert Hardy en tant que chef de service « Remboursements - CM en entreprise et itinérants »
- Centralisation du remboursement de nos attestations de soins au XX Août
- Implémentation du nouvel outil MPU pour la gestion des rendez-vous aux consultations médicales du contrôle de l'incapacité de travail
- Réforme de l'Intervention Majorée au 1er janvier 2014 (disparition du statut OMNIO)
- Disparition de la carte SIS au 1er janvier 2014 et remplacement par la carte ISI+ pour les enfants de moins de 12 ans et les personnes qui ne sont pas de nationalité belge et ne sont pas inscrites dans le registre national
- Changement du système de domiciliation européen (SDD) au 1er février 2014 avec une gestion directe des mandats par la MC
- Implémentation de BaNCS, outil de gestion de nos assurances solidaires et facultatives en matières d'hospitalisation et de soins dentaires
- Augmentation de 30% de nos primes Hospi +200 et augmentation des plafonds d'intervention pour les implants (5 000€ au lieu de 2 000€) et les maladies graves et coûteuses (2 000€ au lieu de 1 000€)
- Premières inscriptions à la Dento + (couverture dentaire) au 1er avril 2014
- Automatisation des demandes d'accord médicaments chapitre IV (consultation par les pharmaciens non effective)
- Inscriptions dans le système e-DMG possible depuis le 1er août 2014
- Passage des laboratoires de notre territoire dans le système de paiement des facturations REFAC depuis le 1er mai 2014.

| Perspectives

- Mise en œuvre du scanning intelligent au 1er janvier 2015
- Centralisation de tous les remboursements vers l'affilié au sein du service Remboursements (transports et prestations spéciales)
- Poursuite de l'opérationnalisation du Masterplan indemnités (MPU) : introduction et reconnaissance de l'incapacité de travail
- Renforcement des outils électroniques pour les demandes d'accord médicaments chapitre IV et du tiers-payant social (à partir du 1er juillet 2015)
- Communication d'informations sur le MAF (Maximum à Facturer) aux pharmaciens
- Obligation pour le pharmacien de facturer la quantité de médicaments effectivement délivré en MRS/MRPA et non plus les conditionnements complets
- Intégration de tous les prestataires de soins dans BRM
- Gestion automatisée des statuts affections chroniques
- Simplification du système de cotisation pour les titulaires résidents en Belgique (cotisation forfaitaire avec dispense pour les situations dignes d'intérêt)
- Nouveau contrôle intermédiaire de l'Intervention Majorée (sur base d'indicateurs de la situation sociale ou familiale) en plus du contrôle systématique basé sur les revenus renseignés au fisc
- Nouveau contrôle IM proactif visant la détection des bénéficiaires potentiels sur base de leurs revenus
- Professionnalisation de la relève de notre réseau de boîtes aux lettres.

2.2 | Les médecins-conseils

Personnel

Chef de service :
Dr Geneviève Monville
Nombre de personnes employées :
7 médecins-conseils (5,6 ETP)
et 1 infirmière (0,5 ETP)

| Missions

Suite à la loi du 31-12-2008, les missions du médecin-conseil ont évolué et le rôle de conseil est davantage mis en avant. Les missions actuelles du médecin-conseil sont :

- de conseiller, d'informer et de guider les patients afin de leur garantir les soins et les traitements les plus adéquats tout en tenant compte de l'efficacité et du coût de ceux-ci et des ressources globales de l'assurance soins de santé et indemnités,
- d'informer les prestataires de soins sur l'application correcte de la réglementation relative à l'assurance soins de santé et sur l'utilisation optimale des ressources de cette assurance,
- de contrôler l'incapacité de travail,
- de contrôler les prestations de santé.

Le contrôle de l'incapacité de travail occupe une grande partie du temps de travail du médecin-conseil. Les mesures nouvelles en matière de payement des allocations de chômage, le contexte économique morose et le report de l'âge de la pension des femmes ont complexifié le travail et augmenté le nombre d'invalides. Cela suscite beaucoup d'interrogations de la part du monde politique. Une réforme importante de l'invalidité est en passe d'aboutir.

Les commissions régionales d'invalidité (instance INAMI) vont disparaitre au profit d'une nouvelle structure. De plus, l'INAMI, l'organe de tutelle des médecins-conseils souhaite que les médecins-conseils aient une politique pro-active en matière de réinsertion professionnelle. Le médecin-conseil doit s'intéresser maintenant à la capacité de travail résiduelle des personnes malades et invalides. Auparavant le médecin-conseil ne s'occupait que de l'incapacité. Il s'agit d'un changement de paradigme important. Cette revalidation des personnes en incapacité de travail passe par les reprises de travail à temps partiel, les formations Forem ou autres et le bénévolat.

En matière de soins de santé, l'informatisation des demandes et des accords a changé la donne. Le médecin-conseil a cependant encore des missions d'information à la fois vers les membres et vers les prestataires.

Le médecin-conseil travaille en collaboration avec différents partenaires tels que le médecin généraliste, le médecin du travail, le patient, la mutualité… Son expertise en détermination du dommage corporel est utilisée dans le cadre des dossiers juridiques que ce soit en accident de travail, en droit commun ou dans le cadre de la défense des membres.

Au sein de la mutualité, les médecins-conseils sont présents à différents niveaux. Quelques médecins participent aux réunions d'information à destination des invalides ou des malades chroniques. Ils sont aussi présents dans certaines actions menées par Infor Santé.

| Faits marquants

- Engagement d'une nouvelle collègue : le Docteur Baise a rejoint l'équipe de Liège. Son expertise en chirurgie orthopédique est appréciée de tous.
- L'ensemble des dossiers médicaux sont maintenant sous forme informatique.
- Implémentation d'un nouveau programme informatique pour la prise de rendez-vous chez le médecin-conseil. Ce programme est appelé à évoluer et concernera toute la filière de l'indemnisation des personnes en incapacité de travail.
- Poursuite de la délégation en soins de santé.

| Perspectives

Engagement de paramédicaux pour aider le médecin-conseil dans des domaines spécifiques : infirmiers-conseils, logopèdes-conseils, kinés-conseils. Des expériences sont tentées dans d'autres régions du pays.

2.3 | La défense des membres

Personnel

Chef de service :
Alain Stassart
Nombre de personnes employées :
3 (2,4 ETP)

| Missions

Défendre les intérêts de nos membres par l'organisation d'un service d'assistance juridique individualisé (consultations juridiques, avis médical pour certains dossiers, assistance en justice) dans :

- la réparation des dommages physiques et moraux par les assurances (tiers responsable),
- les litiges avec les prestataires et les établissements de soins : respect de la législation, des réglementations et conventions,
- les plaintes concernant l'application de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient,
- les plaintes pour accidents thérapeutiques,
- les matières relatives à la législation sociale au sens large,
- les contestations de décisions du Service public Fédéral Sécurité Sociale, de l'AWIPH, des caisses d'allocations familiales, des CPAS,
- les accidents de travail et maladies professionnelles à titre résiduaire,
- les problèmes dans d'autres domaines du droit relatifs à la maladie et à l'incapacité de travail concernant principalement l'indemnisation des frais médicaux ou de l'incapacité de travail complémentaire à celle prévue par la loi coordonnée du 14 juillet 1994 (contrats d'assurance soins de santé, contrats d'assurance revenus garantis).

Défendre collectivement les intérêts de nos membres pour des problèmes récurrents en matière de facturation de soins de santé ou concernant des principes que nous entendons politiquement défendre de manière collective.

| Faits marquants

Mise en place progressive d'une nouvelle équipe au sein du service Défense des membres

Claudine Willaume est nommée chef de service Indemnités-Contentieux et intègre progressivement cette nouvelle fonction à partir du mois d'octobre. Julie Dessy a rejoint à mi-temps le service Indemnités - Juridique - administration médecins conseils et intègre à temps plein sa fonction de conseillère juridique au 1er janvier 2015. Arrivées de Vanessa Leclercq en octobre 2014 et de Nancy Trasbzo à partir du 1er janvier 2015.

Gestion des dossiers de sécurité tarifaire liés à la biologie clinique

Suite à un arrêt de la Cour de Cassation du 3 juin 2011, la gestion par le service en 2013, des dossiers relatifs aux suppléments d'honoraires en biologie clinique réclamés par les hôpitaux a été à l'origine d'actions en récupération en faveur des affiliés mutualistes chrétiens auprès d'hôpitaux situés dans la partie francophone. Les actions devant les juridictions afin de faire valider notre interprétation juridique ont donné lieu à deux jugements favorables en justice de paix et un défavorable pour lequel nous avons décidé d'aller en Cassation. L'arrêt de la Cour de Cassation est attendu en 2015.

Evolution des dossiers

	2010	2011	2012	2013	2014
01 - Allocations familiales	10	2	-	3	3
02 - MAS - AWIPH	58	50	32	41	52
03 - Factures hospitalisation / Honoraires médicaux et paramédicaux / Divers (ambulances, paramédicaux…)	386	386	1 193	1 128	564
04 - Responsabilité médicale	110	116	117	133	101
05 - Fonds maladies professionnelles	3	4	6	5	11
06 - Relation malade-soignant	24	51	30	30	49
07 - AMI (recouvrement droits soins de santé et indemnités)	65	11	10		10
08 - Assurances	34	30	25	17	13
09 - Accidents de travail	39	33	48	27	25
10 - CPAS	13	7	5	2	1
11 - Tiers responsable	22	38	28	38	17
12 - Ombudsman	6	12	9	7	7
13 - Victimologie (interventions)	49	33	23	98	29
14 - Divers	-	78	65	70	69
Totaux généraux	**819**	**851**	**1 591**	**1 599**	**951**

Participation aux Commissions et aux groupes de travail et encadrement de stagiaires

En ce qui concerne l'approche collective de la Défense des membres, importance de l'existence et du bon fonctionnement des Commissions qui ont été instaurées aux niveaux régional et national. Le service a collaboré à des groupes de travail nationaux pour la définition des procédures et la mise en place d'un dossier groupé dans le cadre de la territorialité. En 2014, le service aussi assuré la formation d'une stagiaire HELMo, bachelière en droit.

Conférence de presse et émission sur RCF

Participation à la conférence de presse organisée le 26 février à la Maison de la presse sur les coûts hospitaliers, avec notamment l'application de la nouvelle législation sur la suppression des honoraires médicaux en chambre commune et à deux lits.
Participation à l'émission sur RCF le 17 juin : « Le service de défense des membres à la MC : comment défendre les droits des patients ? »

Action droits du patient le 15 avril

Participation à l'action sur la thématique du droit à l'information et du consentement éclairé des membres sur le conventionnement des médecins.

Formations et création d'un « magasin de connaissances »

Parmi les formations reçues : une formation sur les implants à l'Alliance, une formation sur la protection des personnes adultes fragilisées, et une formation / intervision sur les accidents médicaux organisée par l'Alliance le 13 février.

Parmi les formations données : une formation aux volontaires des comités de secteurs de Liège et Seraing sur les droits du patient en avril; une formation au service Social sur les accidents médicaux en juin.

Création et aménagement progressif d'un magasin de connaissances « défense des membres » depuis le dernier trimestre 2014. Il s'agit d'un outil pour faciliter la recherche lors de la résolution de problèmes, mais également pour les formations.

Fidélisation

A partir du mois d'octobre, instauration d'une nouvelle procédure en collaboration avec les médecins-conseils et le service Soins de santé qui consiste en l'envoi systématique d'une lettre d'information, pour nos membres lors d'une intervention pour une réduction mammaire en (sécurité tarifaire).

Perspectives

- Formation et intégration de Nancy Trabszo et Vanessa Leclercq au sein du service, gestion du magasin de connaissances.
- Biologie clinique : après l'arrêt de la Cour, gestion des 1 400 dossiers constitués en cette matière et action de fidélisation.
- Organisation d' une conférence et participation à l'action nationale sur les droits du patient 2015.
- Améliorer la gestion des dossiers d'accidents médicaux, en collaboration avec le service Médecins-conseils.

2.4 | Le département socio-éducatif et médico-social

Edito

La Mutualité chrétienne : un assureur social certes, mais aussi un maître d'œuvre d'un projet solidaire porté par et pour ses membres !

Intervenir financièrement pour tous quand un risque est survenu et sans but de lucre, c'est déjà bien ! Prévenir les risques, agir sur l'ensemble des déterminants de la santé, favoriser l'expression, l'action collective de groupes de jeunes, moins jeunes, malades, handicapés, invalides, restaurer l'autonomie des personnes confrontées à un évènement santé c'est bien aussi ! Faire le tout complémentairement en se préoccupant prioritairement des plus vulnérables, c'est le rôle d'une « mutualité santé ». Rôle qui favorise largement par l'action et par le soutien financier le développement d'associations, de mouvements mais aussi d'un réseau médico-social; nous différencie d'autres acteurs présents sur le « marché » de la santé animés eux par d'autres considérations socialement moins défendables.

Vous découvrirez à la lecture de ce chapitre consacré à l'action socio-éducative et médico-sociale de la mutualité, à côté de l'important volet assurantiel développé précédemment, l'illustration imparfaite de l'étendue des actions et services innovants, porteurs de solidarité, se profilant encore plus aujourd'hui comme des alternatives « sérieuses » et concrètes aux dispositifs légaux malmenés financièrement en temps de crise.

C'est en étant proches du vécu des membres que les quelques 60 collaborateurs, le millier de volontaires actifs au sein des mouvements ainsi que nos partenaires médico-sociaux ont permis, cette année 2014 encore, de mettre en œuvre la politique socio-éducative et médico-sociale de la mutualité.

Nous retiendrons quelques belles avancées notamment dans le champ du développement des services d'aides au maintien à domicile avec l'avènement d'une nouvelle asbl de location de matériel, la mise en place d'un seul point de contact pour les membres sollicitant les services d'aide au maintien à domicile, la poursuite et le développement de la réflexion « aidant proche » articulée autour de l'expérience du séjour répit, l'écriture d'un projet de résidence service et d'un centre de soins de jour, etc.

Cette année, vous pourrez lire encore que l'ensemble des collaborateurs et volontaires du département a initié de nombreux projets, d'envergures différentes, en veillant tout particulièrement à faire converger expertises et compétences internes comme externes au bénéfice du projet en lui-même. Cette mise en réseau plus systématique a permis de démultiplier la force du projet mutualiste : l'accessibilité à des soins de santé de qualité pour tous !

La fin de l'année fut l'occasion pour le département de préciser les orientations globales à poursuivre en 2015 à côté des objectifs liés plus spécifiquement à chaque service et à chaque mouvement. Notons ici quelques axes qui seront travaillés prioritairement par le département : la dynamisation de l'engagement volontaire au sein de la mutualité (à la veille des élections mutualistes en 2016 et, dans un avenir plus proche encore, le renouvellement des instances des mouvements) le bien-être, l'incapacité de travail, le répit et les alternatives à l'hébergement.

Pour terminer, retenons encore quelques mouvements observés dans le staff d'encadrement en 2014. Le staff fut rejoint par Anne Defrourny au poste de responsable Jeunesse & Santé suivie de près par Isabelle Wilmet au poste de responsable Énéo.

Olivier Loesenborgh, Directeur du département socio-éducatif et médico-social

2.4.1 | Le socio-éducatif

2.4.1.1 | Les mouvements et services socio-éducatifs

Personnel

Chef de service : Anne Remacle
Accueil et vacances :
4 personnes (4 ETP)
Altéo : 9 personnes (7,3 ETP)
Coordination de l'animation locale :
1 (0,5 ETP)
Enéo : 5 personnes (4,3 ETP)
Jeunesse & Santé :
6 personnes (5,4 ETP)

« Oser s'ouvrir quand tout se ferme »[1]

A côté de la mission d'assureur et d'entrepreneur social, la MC Liège et ses mouvements défendent et mettent en œuvre une dynamique associative riche qui contraste avec les tendances de notre temps. Au diable individualisme, repli sur soi, jeunisme ou tout autre forme de protectionnismes ambiants. Grâce à l'engagement volontaire d'un bon millier de membres actifs et de celui des 25 permanents qui les accompagnent, les mouvements de la MC Liège s'ouvrent au quotidien à l'actualité et à la fragilité du monde - proche et lointain - par le biais d'une offre de services, de loisirs et de pauses de réflexion et d'analyse sur fond d'éducation permanente. Avec confiance, ils travaillent sans répit à promouvoir plus de cohésion, de bien-être et de justice sociale.

Etre volontaire, c'est oser. Oser donner du temps, de soi, du sens. Oser la responsabilité. Oser l'échange et l'ouverture. Oser un bout de chemin ensemble…

A vous, volontaires dynamiques et porteurs de changement, MERCI !
rendez-vous le 5 décembre pour notre fête des volontaires !
Davantage de témoignages prochainement
J'aime conduire et accompagner tout en discutant de choses et d'autres. Quand vous avez, ne serait-ce qu'un sourire ou une parole gentille pour vous remercier, vous avez gagné le jackpot.
Michel, chauffeur bénévole Altéo
Pour moi, le volontariat idéal c'est mettre ses compétences et son temps au service d'autres personnes.
Paul, responsable d'un club cyclo énéosport
Etre coordinateur de séjour de vacances, ça révèle de nouvelles facettes de notre personnalité. C'est sans cesse développer des compétences propres à côté de l'animation. On met de nous pour que les enfants, les parents et les animateurs passent 10 jours magiques !
Vanina volontaire J&S
Les enfants sont les adultes de demain. Afin qu'ils grandissent dans une société, plus tolérante, plus solidaire, allons à leur rencontre. En partageant nos expériences, nos espoirs, nos déceptions … nous ne sommes finalement pas différents d'eux !
Christiane, volontaire - Groupe de sensibilisation dans les écoles
Comme volontaire je cherche à donner du sens à mon engagement, à ce que mon engagement soit porteur de sens pour ceux que cela concerne. Etre volontaire enfin, m'apprend la patience.
Patrick, président comité de secteur
Etre président régional, pour moi c'est : ouvrir des portes, jeter des ponts, avoir un regard de bonté, savoir écouter et, pour cela, savoir se taire. Etre président régional c'est être FEDERATEUR, repérer et faire émerger les projets portés par les membres, par tous les membres, et par les autres.
Pierre, président régional Enéo Liège
Etre bénévole à J&S, ça m'a permis tout d'abord de faire de nouvelles rencontres ; c'est aussi un moyen facile de s'instruire tout en s'épanouissant dans le secteur de l'animation d'enfants. Et pour aller plus loin dans cet épanouissement, … C'est pour cela que j'ai suivi la formation pour enfants dits «différents» (ANIJHAN).
Giuseppe, animateur J&S et sympathisant Anijhan
Les premiers temps ont été nécessaires à l'intégration (connaissance, compréhension de ce qu'est une mutuelle) et, si le travail statutaire nécessaire n'est pas toujours exaltant, les rencontres et projets vécus ensemble le sont.
Jean-Paul, volontaire MC

1. Gabriel Ringlet

ALTEO

| Faits marquants

« Prescription de bonheur », action sur le droit des patients

La loi sur le droit des patients a dix ans et force est de constater qu'en général, la connaissance de cette loi se résume à peu de chose pour le grand public.

Ce constat est particulièrement vrai dans le cadre d'une maladie chronique où le patient est régulièrement amené à fréquenter les milieux hospitaliers et le monde médical en général. Le patient peut-il choisir ses prestataires, consulter son dossier, refuser un traitement ou recevoir toutes les informations quant à son état de santé ? Autant de questions qui reviennent régulièrement.

Les membres Altéo qui vivent la maladie au quotidien ont été interpellés sur leurs expériences d'hospitalisation et ont développé ce projet en collaboration avec le service Défense des membres, le service Social et l'Animation locale de la MC Liège.

Ensemble, le 15 avril 2014, ils ont sensibilisé le grand public aux enjeux du conventionnement via une animation Place des Carmes. L'autre objectif était de rendre Altéo et la MC davantage visibles dans leurs missions de mouvement et assureur social dans le domaine de la santé, défenseurs de la sécurité tarifaire et d'une prise en charge respectueuse de la personne.

« AiMe… Un peu, beaucoup, passionnément ! »

La vie relationnelle, affective et sexuelle des malades et personnes en situation de handicap… Situation à la fois complexe et très simple : mille personnes interrogées, mille situations affectives et besoins différents et une demande unanime, discrète mais bien présente : « laisser une place à l'expression et à la réflexion sur ce sujet complexe et tabou dans notre société actuelle».

Bien souvent, les personnes en parlent à demi-mots, se sentent peu écoutées et soutenues; les réseaux d'information et d'aide ne sont pas clairement établis; l'entourage se sent parfois démuni; certaines réglementations, par souci de facilité, manquent d'humanité et de prise en considération.

- développer une réflexion sur les nouveaux champs sémantiques tels l'inclusion ou encore l'exclusion en vue de défendre et de promouvoir le droit à la différence;
- entamer une réflexion politique sur la vie affective des personnes handicapées et ses enjeux dans le mouvement et au sein de la société en vue de promouvoir son intégration;
- favoriser le partenariat avec d'autres associations actives dans le secteur autour des enjeux liés à la thématique;
- développer les liens d'Altéo avec d'autres services spécialisés dans la défense des membres;

Tels sont les objectifs que nous poursuivons dans ce projet lancé en 2014.

« Nouvelle loi de Protection des Biens et des Personnes »

La nouvelle loi sur la protection des biens et des personnes est complexe et propice au développement de divers bruits.. La question de

l'information du public et des professionnels s'est très rapidement posée. L'enjeu est identique au niveau des personnes en situation de handicap mental et des personnes de grand âge devenues démentes. C'est donc tout naturellement qu'Altéo et Énéo ont joint leurs forces pour organiser ensemble un cycle de séances d'information et suivre le lancement de la loi au 1er septembre 2014.

Lors du salon Autonomies, une table-ronde a été organisée pour conclure les séances, synthétiser les observations recueillies tout au long des 5 séances d'information et les transmettre aux politiques. Dès novembre, un groupe de travail en a assuré le suivi et continue d'y travailler à ce jour.

« La Wii & le handicap »

Venue de France et portée au départ par des kinésithérapeutes et des ergothérapeutes, l'idée d'utiliser une console de jeu comme vecteur d'une nouvelle dynamique participative a germé.

La plus-value que pouvait apporter l'utilisation en groupe d'une console de jeu au niveau physique, psychique et social a émergé et une animation permettant de dépasser les clivages « personne avec un handicap/personne sans handicap », « jeune/ vieux », etc. est née.

La console de jeu Wii permet de voir ses propres mouvements à l'écran et donc, de « se représenter ». A travers elle, le joueur peut ainsi prendre conscience de son propre corps, mais également, comme les séances ont lieu sur un grand écran et en groupe, de prendre conscience de sa relation aux autres.

| Perspectives

- Poursuivre les 4 objectifs du plan stratégique régional :
  - augmenter l'autonomie du public d'Altéo
  - favoriser la participation des membres Altéo à la vie du mouvement
  - défendre et promouvoir le volontariat
  - défendre et promouvoir le droit à la différence
- Préparer la construction des prochaines instances pour la nouvelle législature 2016-2021
- Mettre en place une campagne de recrutement de nouveaux volontaires dans tous les départements
- Accentuer la présence des permanents dans les lieux de volontariat (retour au terrain, soutien aux instances régionales et locales, accompagnement des volontaires et des groupes…)
- Réaliser un plan de communication à l'échelle régionale et notamment créer un nouveau site web

- Sensibiliser les membres à encore plus d'investissement citoyen (ex : projet « Aime, un peu…)
- Augmenter et diversifier l'offre de séjours et de loisirs (séjour équitable et solidaire, répit aidants proches, passerelle, invalides, séjour jeunes, séjours à thème, plaine pour enfants polyhandicapés, excursions d'un jour, rencontres thématiques, ateliers créatifs…)
- Grâce notamment à l'engagement d'un animateur à mi-temps, développer la politique du sport adapté

ANIMATION LOCALE

Quand la solidarité passe par le don d'organes
Le don d'organes, nous sommes tous concernés !
La MC Liège, les volontaires du Comité de secteur
Hesbaye-Condroz et l'asbl Chaine de vies
ont le plaisir de vous inviter à
une conférence-débat
jeudi 27 mars 2014 à 19h30
au Collège Saint-Louis de Waremme
Plus d'infos au verso

| Faits marquants

Les comités de secteurs se sont retrouvés tout au long de l'année 2014. Lors du dernier trimestre, l'implication des cadres de la MC a pris une forme différente. Chaque comité de secteur s'est vu soutenu davantage encore dans ses missions par la présence de deux représentants de la MC habitant le secteur.

Lors de ces réunions, des services internes ont été présentés, des informations données sur les nouveautés, sur ce qui se passait à la mutuelle et dans les autres secteurs et des débats autour de l'harmonisation de la complémentaire ont eu lieu. En outre, des projets ont vu le jour et ont été développés souvent en collaboration avec les partenaires des MSSE et du réseau médico-social.

Journée Droits des Patients

Le 18 avril a eu lieu la Journée Européenne des Droits des Patients. La thématique 2014 concernait le conventionnement. Les comités de secteurs de Liège et de Seraing ont été partie prenante de cette action. Une information ciblée leur a été délivrée par le service Défense des membres et une action de sensibilisation en partenariat avec Altéo s'est tenue « hors des murs » de la MC sur la Place des Carmes à Liège.

Conférences autour de la santé

- Les comités de secteurs d'Ans et de Waremme ont organisé au mois de mars une soirée d'informations en faveur du don d'organes avec l'intervention de Monsieur et Madame Kremer (ASBL Chaines de Vie).
- Le comité de secteur de Fléron a présenté un cycle de conférences dont les deux premières ont eu pour thèmes : l'exposition aux bruits et acouphènes, génération de malentendants (avec l'intervention du Dr Pierre Firket) et le burn-out..

Journée du volontariat du 5 décembre

La participation à ce moment rassemblant tous les volontaires de la Mutualité chrétienne et de ses mouvements a permis de clôturer l'année en toute convivialité et dans le partage d'expériences riches de leur humanité. L'animation locale a été présentée aux autres volontaires par un membre du comité de secteur de Liège, administrateur MC, et ce dans sa dimension de terrain puisqu'il a parlé de son expérience lors de l'animation Droits des Patients « hors des murs ». Rien de tel que le témoignage des volontaires pour faire le constat : la MC c'est eux !

| Perspectives

Conférences autour de la santé

- Le comité de secteur de Seraing organisera le 31 mars une soirée d'informations sur le thème « Des soins de santé moins chers » afin de répondre aux besoins locaux.
- Le comité de secteur de Fléron proposera deux rencontres sur les thèmes suivants : la bonne posture pour courir, marcher, en harmonie et cultiver son bien-être au quotidien.

Journée Européenne Droits des Patients

En 2015, la thématique choisie sera celle du Dossier patient. Quatre comités de secteurs participeront à l'animation en agences qui aura lieu le 21 avril. Cette action sera précédée d'une formation par le service Défense des membres. Une conférence à Liège clôturera cette action.

Congrès MC le 20 juin

La préparation du Congrès se fera en secteur par l'organisation de 4 trajets de discussion sur les thématiques suivantes :

- la santé de ma communauté et de mon environnement proche;
- les défis de la participation des volontaires au sein de la MC.

Préparation des élections 2016 et du renouvellement des instances

Mise en place d'une « campagne » autour du volontariat MC et des élections 2016 en mobilisant les volontaires des comités, les membres du personnel MC et les différents réseaux. Nous sommes tous concernés.

ENEO

énéo
mouvement social des aînés

| Faits marquants

Clôture du projet Imag'aînés

Dans le cadre de notre Plan Action Commun, le thème « L'image des aînés » a été décliné en 2013 et 2014 au travers de diverses actions en secteur mais aussi via la diffusion de campagne telle que « Je n'ai plus 20 ans et alors ? ». Autant d'actions qui ont permis de mener une

réflexion collective sur les stéréotypes et les préjugés liés à l'âge. Au terme de ces deux années de travail, il convenait pour Énéo de partager ses réflexions et de marquer un temps d'arrêt sur la thématique qui a porté les années 2013-2014.
Deux journées ont donc été consacrées à cette occasion les 6 et 7 novembre 2014 : le « Festival Couleur Aînés ». Un festival rythmé par des ateliers thématiques, du théâtre-action, une animation sur l'image des aînés au cinéma, des interpellations politiques mais également une rencontre entre les représentants Énéo et des professionnels du secteur des aînés.

Développement des groupements locaux
En décembre 2013, le Comité Régional d'Énéo Liège a mis sur pied un groupe de travail pour avancer dans la thématique « aide aux groupements locaux », chantier prioritaire suite au Congrès de 2012.
Objectifs principaux de ce projet : soutenir les groupes locaux dans leurs actions et redynamiser les groupes en difficulté.
Ce groupe de travail a créé un outil afin de récolter les données nécessaires à l'analyse des groupements locaux. Ce dernier se compose de 2 parties : un état des lieux de nos secteurs et groupements locaux et une analyse proactive des différentes entités du mouvement.
Cet outil a été présenté en septembre 2014 à l'occasion d'une Assemblée Générale Extraordinaire. De septembre à décembre 2014, nous avons demandé à nos clubs et groupements locaux de compléter ce document.

Cartons de revendications
En 2014, la Commission Sociale Régionale a mis en place les « cartons de revendications » destinés à recueillir les préoccupations de nos membres. Si un sujet, un thème interpelle ou préoccupe nos membres, nous les invitons à l'écrire sur l'un de ces cartons et à le confier à leur responsable d'activité. Ces préoccupations sont compilées par la Commission Sociale Régionale qui établit des rapprochements parmi les thèmes, les synthétise et fait remonter les problèmes évoqués à nos responsables au niveau fédéral, aux mandataires politiques pour influencer les programmes des partis notamment.

Enéosport
ÉnéoSport est à ce jour, la seule association sportive spécifique pour les aînés reconnue par l'ADEPS Nos clubs proposent de multiples disciplines sportives dans une ambiance conviviale et chaleureuse.
Grâce à un subside de la fédération Wallonie Bruxelles, 13 lieux occupés par énéoSport Liège ont été équipés d'un défibrillateur. Des formations à l'utilisation des ceux-ci ont également été proposées à nos volontaires.
Cette année, 7 nouveaux clubs de Zumba Gold ont vu le jour. Cette gymnastique dansante adaptée aux seniors rencontre un succès grandissant auprès de nos membres de plus en plus demandeurs d'activités dynamiques et innovantes.

| Perspectives

- Poursuite du travail de la Commission Sportive : processus qualifiant, développement de Viactive, formation au Brevet Européen de Premiers Secours et remise à niveau, formation GPS, formation à l'utilisation des défibrillateurs, formation danse folk…
  En octobre 2015, durant la Quinzaine Aînergie, la Commission sportive projette d'organiser une journée dédiée à la découverte de nouvelles disciplines et des « portes ouvertes » dans nos clubs.
- Poursuite du travail de la Commission Sociale Régionale avec notamment, dans le cadre du plan d'action commun 2015–2016, le lancement de la thématique des solidarités intergénérationnelles.
- Organisation d'une journée de grandes retrouvailles pour nos membres.
- Poursuite de l'action du Groupe de travail Action de Développement des Groupements Locaux : analyse des dossiers et rencontres avec les secteurs pour envisager avec eux des pistes concrètes à mettre en place pour favoriser leur développement.
- Rendre collaborative la réalisation de notre périodique, l'Énéo Info, grâce à la mise en place d'un Comité de rédaction.
- Organiser un évènement à l'occasion du 60ème anniversaire d'Énéo Liège.
- Après 2 mandats de 4 ans à la tête d'Énéo Liège, Pierre Halkein, notre président, passera le flambeau à son successeur. Nous le remercierons chaleureusement à l'occasion de notre Assemblée générale de juin.

> ***Emerveillement !***
> ***C'est le mot qui me saute aux lèvres au moment de quitter ces huit années merveilleuses à la présidence régionale.***
> ***Vous avez été formidables : vos paroles, vos gestes, vos créations… Tout était tellement merveilleux que je pars plein d'admiration et vous dis « Merci ! » d'avoir pu en être le témoin privilégié.***
> ***Continuez… votre route est bonne.***
> ***Je vous garde dans mon cœur.***
>
> ***Pierre Halkein***

JEUNESSE & SANTE

Jeunesse & Santé

| Faits marquants

Concours et exposition « Dessine-moi ta mutu »
JS a lancé le 1er mai 2013 un concours « Dessine-moi ta mutu » à destination des enfants de 7 à 18 ans. Les participants étaient invités à dessiner la MC Liège, en prenant exemple sur le bâtiment ou encore sur les "métiers" de la MC, selon leurs inspirations. Les dessins des enfants ont été exposés au siège central de la MC de Liège. Chaque membre de la MC, membres du personnel, volontaires pouvaient voter pour les meilleurs dessins. Les grands gagnants du concours ont été convoqués lors du salon « Vert Bleu Soleil », le 14 février 2014 pour la remise de prix.

Journée jeunes familles à la Caserne Fonck
JS a répondu à l'appel lancé par la MC de mettre sur pied une grande

journée récréative pour faire connaître le dynamisme de la mutualité auprès des jeunes familles, membres ou non-membres de la MC.
Organisée à la Caserne Fonck, à Liège, ce 6 avril 2014, l'après-midi a commencé par un concert d'André Borbé. JS a ensuite proposé plusieurs stands d'animation tels que jeux en bois, grimage, réalisation de badges et de marionnettes, photomaton. Les familles ont ainsi pu déambuler au gré de leurs envies entre chaque stand.
Près de 500 personnes dont 250 enfants sont venus s'amuser, se restaurer et faire le point sur leurs avantages.

Promotion à la Santé

- ***Une thématique à succès : l'alimentation.***
  Que ce soit en formation, aux activités de sections, mais aussi, en séjour adolescents, des cuisiniers en herbe ont pu mettre en œuvre leur talent lors de différentes activités organisées par nos animateurs. L'intérêt premier de la mise en place de ce type d'activités était la découverte du plaisir de préparer des plats cuisinés.
- ***Partenariat entre JS et Infor Santé : une force assurée !***
  Par l'intermédiaire de « Phil chez le dentiste », JS a contribué au développement du nouvel avantage AC avec la Dento Solidaire dans l'accueil de plusieurs plaines de vacances, cet été 2014. En effet, en passant par Fraiture, Liège, Lixhe et Retinne, « Phil chez le dentiste » a sensibilisé près de 170 enfants à l'hygiène bucco-dentaire. Que ce soit par un jeu à postes avec Charly et la chocolaterie ou par le jeu de plateau géant utilisé par le cabinet des dentistes associés ou encore, le brossage rebondissant d'une maxi bouche prête à se faire détartrer dans un des défis les plus appréciés des enfants. Tous (animateurs et animés) ont apprécié la dynamique du projet, génératrice de créativité et de ses outils. Affaire à suivre avec Zoé, la petite sœur de Phil qui sera certainement présente sur l'ensemble du territoire liégeois.

Evènement politique au Palais des congrès

JS a pris part activement à l'évènement politique organisé par la MC Liège le 29 avril en travaillant sur une des thématiques proposées, à savoir, l'emploi chez les jeunes. Avec des volontaires, JS a réfléchi à une question à poser aux politiciens présents à cet évènement et à la manière de la présenter. Les volontaires ont souhaité réaliser une vidéo en collaboration avec l'asbl Ego-Logique.
La question était : « Les organisations de jeunesse, dont JS, permettent aux jeunes de prendre des responsabilités grâce à un suivi personnalisé, positif, développant les compétences de chacun. À l'inverse, les politiques d'emploi jeunes se basent sur le contrôle et la justification. Quand et comment les politiques d'emploi jeunes intégreront-elles les démarches positives et valorisantes du monde associatif ? »

L'animation made in JS Liège

En plus d'activités ponctuelles durant l'année scolaire, organisées par chaque section, les animateurs de JS Liège organisent et participent aussi à divers évènements tels que : Retrouvailles, la brocante de Crisnée, la Saint-Nicolas du personnel de la MC Liège, les 24h de Wégimont… Ces différentes activités, grandes ou petites, ont pour but d'augmenter la cohésion entre l'équipe d'animation et de promotionner le mouvement.

Perspectives

Plaines Waremme été 2015

Suite à la demande des parents et à la fréquentation grandissante de nos activités, la durée de la plaine de Waremme a été augmentée. Elle ouvrira ses portes pour deux semaines consécutives. Nous proposerons donc en tout 14 semaines de plaines en été 2015 dans la région Liège-Huy-Waremme.

Congrès 2016

Tous les 5 ans, Jeunesse & Santé organise un congrès national. Le Congrès JS est un moment incroyable qui permet aux animateurs venus de toutes les régionales de JS de se retrouver et de fêter leur mouvement. C'est aussi une occasion pour les animateurs de réfléchir ensemble et de faire avancer leur mouvement. L'objectif devient alors de proposer une méthode inédite qui allie rencontre, réflexion, implication et convivialité.
2015 sera l'année des réunions de préparation et de réflexions pour mettre sur pied un congrès plus festif et délirant que jamais.

Kit Starting Bloque

Du stress au bien-être, JS fait le reste grâce à son tout nouveau kit de la bloque. Une édition qui s'est voulue participative, interactive et entièrement gratuite pour tous les étudiants de 1ère supérieure. Un évènement a été créé à l'échelle nationale sur le site universitaire de Louvain-La-Neuve. A Liège, des activités se construisent pour être proposées aux Hautes Ecoles, à l'Université, à des membres de notre réseau MC, dès le mois d'avril 2015.

Animer à l'hôpital

Partant du constat que les infirmiers n'ont pas toujours le temps de proposer des activités ludiques et récréatives aux enfants hospitalisés, un animateur JS a proposé de créer une cellule pour aller animer des enfants en milieu hospitalier.

Activité interrégionale

Une collaboration entre JS Verviers verra le jour en juin 2015 sous la forme d'une activité multi-sports extraordinaire. Celle-ci rassemblera l'ensemble des animateurs de l'asbl sur le territoire liégeois.

2.4.1.2 | Service social - pension - domicile

Personnel

Chef de service : Lidvine Sacré
Centre de service social :
21 personnes (16,7 ETP)
Pension : 2 personnes (1 ETP)
Domicile : 7 personnes (5,6 ETP)

Service social

| Missions

Le centre de service Social est agréé par la Région Wallonne et assure l'accueil et l'accompagnement de l'ensemble des citoyens. Grâce à leur maîtrise des problématiques et législations sociales, les vingt travailleurs sociaux sont particulièrement attentifs aux personnes les plus vulnérables et fragiles. En tant que service mutualiste, les travailleurs sociaux restent également des experts dans le domaine de la santé. Afin de mener à bien ses missions et de développer son réseau, le service social tend à accroître ses actions collectives et proactives.

| Faits marquants

34 permanences sociales hebdomadaires ont été assurées en 13 points de contacts. Depuis novembre 2014, suite à la réorganisation du réseau, 30 permanences sociales sont organisées par semaine.
Cette année, le service social est devenu un opérateur de première ligne du SPF Sécurité sociale, ce qui a permis de proposer un suivi global et un accompagnement intégré à nos membres en perte d'autonomie. L'ensemble des assistants sociaux ont bénéficié de deux formations approfondies en matière d'Allocations d'handicap.
44 sessions de formation ont également été suivies, dont 12 sessions de supervision.
La présence dans les organes de concertation (Plan de cohésion sociale, Plate-forme Santé, Commission Awiph, …) se développe : 65 participations en 2014. Ce qui permet un véritable ancrage local des travailleurs sociaux et facilite le travail en réseau, dont l'organisation de 30 réunions de coordinations.
Le service a poursuivi son travail de repositionnement dans l'accompagnement des personnes en incapacité de travail, en proposant un accompagnement tant individualisé que collectif.
28 séances d'informations collectives ont été organisées autour de l'accessibilité des soins de santé et des droits sociaux. Dont une collaboration renforcée avec notre partenaire « Vie Féminine » où un cycle d'information est proposé.
Une action proactive consistant à recontacter par téléphone les personnes nouvellement BIM afin de les informer des avantages sociaux et fiscaux qui découlent de ce statut a été mise sur pieds.
Le service social a également été très actif dans l'organisation du séjour Répit.
Le Fonds social est intervenu à hauteur de 18 018 € en faveur de 65 bénéficiaires en situation médico-sociale et financière fragile et 140 tickets Article 27 ont été distribués.

| Perspectives

- Renforcement de nos collaborations avec les MSSE par la poursuite de projets communs (Séjour Répit, Rencontre invalides…).
- Développement du travail de collaboration avec les conseillers mutualistes.
- Poursuite du développement de l'ancrage local par une présence renforcée dans les lieux de concertation.

Pension

| Missions

La cellule pension de la mutualité chrétienne de Liège apporte des réponses concrètes concernant la pension et propose des conseils adaptés à la situation de chaque affilié. Il s'agit d'un service d'information et d'intervention expérimenté en matière de législation relative aux pensions mais aussi d'assurance maladie et des matières qui y sont liées (maladies professionnelles, accident du travail, allocations pour personnes handicapées âgées,…).

| Faits marquants

La fréquentation des permanences pension est assez stable par rapport à l'année dernière. En 2014, 721 personnes ont été reçues. 575 personnes ont également pris des renseignements par téléphone et 77 dossiers ont été ouverts suite à la réception d'un courrier soit le double que l'année dernière.
Les domaines d'activité rencontrés sont, principalement, ceux des législations relatives aux pensions des travailleurs salariés (419) ainsi que celles relatives au cumul de pensions de régimes différents (148). On peut également remarquer une augmentation des dossiers GRAPA : 71 contre 58 l'année dernière.
Les types d'intervention principalement menés sont de l'information (législation, vérification décision…) et des démarches de type administratif. Les demandes d'estimation sont également très fréquentes.
En 2014, le service pension a également participer au salon Papillon.
Etant donné les changements récents de législation, la formation continuée a été renforcée. Le personnel a participé à différentes informations destinées aux professionnels, données par les organismes de pension.
D'autre part, le service a dispensé des séances d'information collective aux délégués syndicaux du secteur finances de la CSC.
Depuis cette année, nos dossiers sont traités de façon plus rapide et efficace via l'utilisation de l'outil « My Pension » (dossier électronique sécurisé).
Et enfin, notons la coordination du projet « une vie après le travail » destiné aux affiliés qui souhaitent se préparer à la retraite.

| Perspectives

- Concrétisation du projet « Une vie après le travail » à destination des affiliés et développement du projet au niveau des entreprises de la province de Liège, sous une forme adaptée.
- Meilleur visibilité interne via la mise en place d'un dossier pension informatisé et de l'entrée du service dans le scanning (scan pension).
- Développement de la fonction signal.
- Participation au salon Papillon, édition 2015
- Formation continuée pour les nouvelles réglementations pension.

Services du domicile

Diverses modifications au sein de la cellule domicile en 2014. Tout d'abord, l'externalisation de Solival location au 01-07-2014 : la location de matériel sanitaire n'est plus de la compétence du service social mais de Qualias location. Ensuite, la nouvelle procédure des demandes de convalescence et la création de la Ligne Unique Domicile ont engendré une réorganisation au sein de la cellule.

1. Transport des malades

a) Accompagnement des malades

| Missions

- Organiser, sous certaines conditions, le transport non urgent des affiliés qui ont besoin d'un déplacement pour des raisons d'ordre médical. Pour ce faire, il peut compter :
  - Sur un accord de collaboration avec Altéo qui met à disposition un réseau de plus de 200 volontaires formés à l'écoute et à la manutention des personnes malades et handicapées;
  - une convention avec la Croix-Rouge (105) pour les transports en ambulance.
- Veiller à :
  - une bonne information des affiliés, des partenaires (ASD…) et des prestataires (hôpitaux…)
  - l'application des règles de remboursement tant de solimut que de l'assurance complémentaire et obligatoire
  - l'application correcte, par les sociétés d'ambulance, des législations sur les transports urgents et non urgents.
- Procéder au remboursement de tous les frais de déplacement, voitures et ambulances privées, qui répondent aux critères de Solimut, de l'assurance complémentaire ou obligatoire qui lui sont adressés.

| Faits marquants

- En 2014, le défraiement des volontaires a été adapté au 1er juillet à 0,3468 € (0,3461 € en 2013). Ce tarif est adapté à la règlementation générale en matière de frais de déplacement pour la fonction publique, le coût de l'assurance étant de 0,02 €/km (déduit du défraiement).
- On constate pour cette année 2014 une augmentation du nombre de prestations (+ 810 prestations) pour une augmentation de 151 184 km.
- La moyenne des kilomètres par prestation est en nette augmentation et se situe aux alentours de 49,6 km par prestation (45,2 km en 2013 et 48,44 km en 2012).
- Les transports ont été effectués par 188 volontaires qui ont travaillé 17 451 jours, la moyenne est donc de 93 jours par volontaire dont 22 volontaires ont prestés plus de 200 jours et 21 volontaires ont presté entre 150 et 200 jours.
- 2 393 bénéficiaires ont fait appel à notre service.

| Perspectives

- Amélioration de la gestion des demandes de transport afin de limiter les déplacements « à vide » de nos volontaires, d'augmenter nos capacités de prise en charge et d'avoir une réponse plus adaptée aux besoins.
- Développement des collaborations avec l'ASBL Télé-service
- Analyse du coût des transports et adaptation éventuelle
- Mise en place d'une permanence unique
- Mise en place d'un tarif préférentiel pour les personnes défavorisées (BIM)
- Suppression du plafond.

b) Transport en ambulance

| Faits marquants

- L'augmentation de tarif de la Croix-Rouge (juillet 2012) impose un important travail sur l'information aux bénéficiaires ainsi qu'aux maisons de repos et services sociaux sur le choix du vecteur de transport le plus approprié afin de limiter le cout à charge du bénéficiaire.
- Travail en collaboration avec la Croix-Rouge pour augmenter la disponibilité des véhicules et proposer une facturation plus correcte et plus rapide

| Perspectives

- Communiquer sur l'offre variée proposée à nos affiliés.
- Optimaliser le service aux membres via une approche globale de la situation de l'affilié en matière de transport pour conseiller le meilleur vecteur de transport en fonction des besoins, et en garantissant le respect des différentes législations par les transporteurs.
- Avoir une approche réelle des besoins et des attentes de nos affiliés.
- Analyser le réseau existant afin d'éventuellement proposer de nouvelles conventions et ainsi d'étendre notre offre de services.

2. La Ligne Unique Domicile

| Missions

La Ligne Unique Domicile a vu le jour le 01/09/2014. L'approche de la ligne unique est globale et permet une identification plus précise des besoins. La ligne unique est un point d'entrée téléphonique pour les questions relatives au maintien à domicile de nos membres les plus fragilisés. De plus, la ligne intègre directement les acteurs du domicile dans l'offre de service proposée aux membres et permet ainsi de renforcer les collaborations avec nos partenaires.

| Faits marquants

La Ligne Unique Domicile a été ouverte du 01-09-2014 au 31-12-2014 aux professionnels de la santé avec une plage horaire limitée aux matinées. Sur cette même période, la ligne unique a généré 148 demandes de services vers les différents partenaires du domicile. Sur ces 148 demandes, 86 ont été dirigées vers l'ASD, 30 vers Qualias, 20 vers Vitatel, 6 vers Solival, 4 vers le centre de service social et 2 vers la récré du cœur.
Une tournée des hôpitaux de la Province de Liège a été organisée en collaboration avec ASD et Qualias en vue de présenter l'offre de services domicile de la Province de Liège. Cette tournée a ainsi renforcé les bonnes collaborations entre nos différents services.

| Perspectives

Au 01-01-2015, ouverture de la Ligne Unique Domicile aux membres et non-membres et élargissement de la plage horaire.

3. La convalescence

| Missions

Un séjour dans un centre de convalescence peut être une transition nécessaire entre la phase de traitement et le retour à domicile. Aux patients qui quittent l'hôpital, aux personnes gravement malades et aux malades chroniques, la MC offre la possibilité de séjourner quelques semaines dans un centre de convalescence.

| Faits marquants

Depuis le 1er janvier 2014, les demandes de séjour sont adressées directement au centre de convalescence concerné. Le service Social garde la gestion des demandes de convalescence pour les maisons non MC.

4. Aides techniques et matérielles

a) Solival Wallonie-Bruxelles (aménagement du domicile)

| Missions

La MC via l'ASBL Solival propose des services d'ergothérapeutes spécialisées dans l'adaptation du domicile. Ceux-ci rencontrent des personnes à leur domicile, les conseillent, les informent, testent du matériel et les accompagnent dans leur projet.

| Faits marquants

- Participation au salon Autonomies.
- Collaboration avec Nivezé : réalisation d'une présentation sur les chutes tous les mois.
- Réalisation de réunions de coordination avec Verviers.
- Remplacement d'Emilie Gritten par Claire Mercenier, durant 10 mois.
- Mise en place de la Ligne Unique Domicile.
- Atteinte du nombre de dossiers demandés par le service public de wallonie.
- Amélioration de notre méthodologie permettant une prise en charge plus ciblée et à long terme pour les bénéficiaires.
- Amélioration de l'ensemble de nos programmes informatiques.
- Mise en place du carnet détection des besoins.
- Obtention du kit domicile, permettant de réaliser des essais pertinents lors de nos visites à domicile.

| Perspectives

- Augmenter les projets de collaborations entre différents services internes et externes (CPAS, communes, hôpitaux, associations, Qualias…).
- Maintenir les délais : 1 mois maximum d'attente pour les - de 65 ans et deux semaines pour les + de 65 ans.
- Optimiser la collaboration avec la Ligne Unique (par exemple avec des présentations communes des services domiciles de la MC).

b) Vitatel (la téléassistance)

| Missions

Grâce à un système d'appel branché sur la ligne téléphonique, les personnes sont en contact 24h/24 avec une centrale d'écoute qui, en cas d'appel de celle-ci, contacte les personnes de leur entourage et si nécessaire, les services de secours. Au-delà des urgences, c'est une écoute humaine, une présence chaleureuse et rassurante de jour comme de nuit.

| Faits marquants

- Fin 2014, nous enregistrons 2 383 dossiers actifs dont 2 382 de la centrale VITATEL, il n'y aura plus d'abonné à une autre centrale en 2015.
- Parmi ces personnes, 426 ont plus de 90 ans et 879 sont BIM
- L'intervention pour 2014 de l'assurance complémentaire s'est élevée à 130 679 €.

2.4.1.3 | Infor Santé

Personnel

Chef de service : Françoise Delens
Nombre de personnes employées :
4 (3,3 ETP)

| Missions

La promotion de la santé fait partie des missions obligatoires des mutualités. La MC est la seule à consacrer un service entier uniquement à cette mission ! Grâce au travail transversal avec les différents services internes à la MC mais aussi avec des partenaires du réseau médico-social ou du milieu social, médical ou éducatif local, Infor Santé joue un rôle important dans la prévention et la promotion du bien-être au quotidien, vers tous les publics.
La conception, la diffusion et l'accompagnement de publications d'information vers le grand public est sans doute l'axe de travail le plus visible du service. En 2014, pas moins de 40 000 brochures, dépliants et outils pédagogiques ont ainsi été diffusés, dont plus de 25 000 vers les

professionnels relais (enseignants, animateurs, maisons médicales, dentistes…).
Les programmes pédagogiques de prévention pour enfants et adolescents connaissent un succès toujours renouvelé, avec pas moins de 800 outils distribués en 2014, sans compter l'affluence sur le site-outil « Et toi, t'en penses quoi ? Débats entre ados » qui récolte environ 700 visiteurs chaque mois depuis sa sortie en septembre 2013, dont 15% de liégeois.
La majorité du travail du service Infor Santé se situe dans la mise en place de projets de promotion de la santé, en collaboration avec divers partenaires.

| Faits marquants

Phil chez le dentiste

Le bruit de la fraise du dentiste vous terrifie ? Rien d'inhabituel, rassurez-vous ! Mais cette peur du dentiste a une forte tendance à se transmettre aux jeunes générations, qui craignent ainsi d'aller effectuer des visites de contrôle.
En accompagnement du nouveau service Dento Solidaire et des assurances facultatives Dento+, Infor Santé a développé un outil de prévention à destination des 7-9 ans, « Phil chez le dentiste ».
Sur base d'un abécédaire, le livret propose à l'enfant, aidé ou non de ses parents, d'explorer le monde de la santé dentaire et du cabinet du dentiste, grâce à des jeux, dessins, devinettes et autres blagues. Il a été proposé à tous les dentistes de manière à ce qu'ils le mettent à disposition dans leur salle d'attente, mais aussi aux écoles et autres associations et professionnels relais (maisons médicales, PSE, PMS, écoles de devoirs…).
Le succès a été immédiat et inespéré ! Ainsi 180 dentistes ont adopté Phil dans leur cabinet, soit plus d'un dentiste sur 5 et plus de 8 000 livrets distribués au total. Quant aux autres institutions, plus de 6 000 exemplaires ont trouvé preneurs. Ajoutons à cela 8 actions de promotion sur le terrain (notamment au festival Anima des Grignoux, dans les plaines d'été de JS, dans les agences lors de la semaine de la santé dentaire en mars ou encore lors de la journée Famille en avril) qui ont permis d'offrir Phil à près de 2 000 enfants, et plus de 2 000 exemplaires mis à disposition dans les points de contact de la MC. Au total, ce sont donc plus de 18 000 livrets qui ont été utilisés par les enfants de Liège-Huy-Waremme !

Je Cours Pour Ma Forme

Cela fait déjà 3 ans que la MC Liège organise des sessions de remise en forme par le jogging, avec un succès grandissant. Pour cette 4ème année, 2 nouveaux sites ont été développés. En plus d'Angleur et de Waremme, le programme est désormais disponible à Aywaille et aux Hauts-Sarts.
Nos 15 entraîneurs, formés spécifiquement à l'animation de ce module, ont ainsi encadré plus de 600 coureurs en 2014 !
Tout le secret de la réussite de Je Cours Pour Ma Forme réside dans la convivialité, le lien social, le plaisir de se dépasser. Cette atmosphère baigne les joggeurs jusqu'à la séance finale, où l'objectif de distance est atteint, toujours avec beaucoup de joie et de sourires.

Sécurité routière

Un enfant belge sur deux est mal attaché en voiture. Et le vôtre ? Tel est le constat émis par l'Institut belge pour la Sécurité Routière. Ce défaut de prévoyance est bien souvent dû à la complexité des systèmes de retenue pour enfants (ou DRE, communément appelés « sièges autos »), aussi bien pour les choisir que les utiliser. C'est pourtant une nécessité vitale, considérant que la violence d'un choc à 50 Km/h équivaut à une chute de 3 étages !
La MC Liège a donc décidé de s'attaquer au problème en développant une brochure explicative « Préservez mon futur, attachez ma ceinture » ainsi qu'en réalisant des démonstrations participatives lors de Retrouvailles à Liège en septembre. Et en cadeau et rappel de cette action, des pare-soleil et porte-clés avec la mascotte créée pour l'action : **Billy The Clic** !

| Perspectives

• Phil et Zoé chez le dentiste
Après Phil, c'est sa petite sœur Zoé, qui donnera aux parents d'enfants de 3 à 6 ans les bons conseils pour entretenir une dentition saine. Des signets informatifs seront produits, de même que des « diplômes » à remettre à l'enfant lors de son passage chez le dentiste. Une manière de rendre cette visite positive et de favoriser des consultations préventives régulières.

• Je pense aussi à moi
Je ne suis pas un superhéros… Et alors ? Une interpellation parmi d'autres qui seront lancées vers le grand public dès le 20 mars 2015, dans le cadre de la campagne « Je pense aussi à moi ». Campagne de sensibilisation, site internet informatif et interactif, ateliers, conférences… Et surtout, la deuxième édition de la Journée Bien-Être ! En 2015, la MC passe en mode bien-être !

2.4.2 | Partenaires médico-sociaux

2.4.2.1 | Promotion de la santé

Parallèlement à l'action menée par son service Infor Santé chargé du développement de la promotion de la santé dans les divers secteurs de l'activité mutualiste, la MC Liège a noué un partenariat avec deux centres locaux de promotion de la Santé (CLpS). Les centres locaux de promotion de la santé sont des organismes agréés et subsidiés par la Communauté française dans le cadre du décret du 14 juillet 1997 définissant l'organisation de la promotion de la santé. Leurs missions sont identiques mais chaque CLpS a ses propres spécificités et s'adapte aux besoins de la population et des professionnels de l'arrondissement concerné.

LE CENTRE LIÉGEOIS DE PROMOTION DE LA SANTÉ (CLPS)

La spécificité du Centre Liégeois de Promotion de la Santé (CLpS) se situe dans des actions menées en priorité en lien avec les publics précarisés. Cette orientation fait suite à la constatation par les professionnels de l'arrondissement de Liège de la fragilité croissante de la population.

LE CENTRE LOCAL DE PROMOTION DE LA SANTÉ DE HUY-WAREMME

Le Centre Local de Promotion de la Santé de Huy-Waremme est plus particulièrement spécialisé dans des projets concernant la parentalité et le bien-être, thèmes rassemblant les préoccupations de beaucoup d'acteurs des deux arrondissements.

2.4.2.2 | Personnes handicapées

CESAHM

| Missions

Estimant que, dans le cadre de la santé mentale, des initiatives d'ordre associatif doivent être prises avec priorité pour les plus démunis, la mutualité entend favoriser l'existence d'un centre occupationnel pour handicapés mentaux sévères et promouvoir, dans la mesure du nécessaire et du possible, une formule pour leur hébergement.

| Faits marquants

• **Accueil de jour - CESAHM et Ateliers Hainchamps**

Avec l'accord de l'AWIPH, le fonctionnement des deux services d'accueil a été regroupé : les personnes des Ateliers Hainchamps bénéficient maintenant du même panel d'activités que les personnes accueillies au Cesahm.

Un nouvel atelier « Services » propose des tâches variées, valorisantes et utiles pour la collectivité du Cesahm. Parmi les autres nouveautés, citons : l'atelier bien-être, l'atelier musical, la livraison de collations diététiques au SAJA « Les Grillons » et la confection de mets sucrés pour la journée des volontaires d'Altéo.

• **Logement communautaire - Service Hainchamps**

La petite communauté de vie est maintenant complète avec 6 dames qui parviennent à vivre avec un accompagnement partiel.

Cette année, un atelier « alimentation - santé » a été mis en place avec la collaboration du service Infor Santé de la MC à raison d'une séance tous les 2 mois.

• **Accompagnement - Sacha**

- 10 activités collectives ont été organisées, avec une moyenne de 7 participants pour chacune.
- Partenariat avec l'Echevinat des Affaires Sociales de Sprimont dans le cadre d'une semaine de sensibilisation au handicap: exposition photo, ateliers d'expression, projection du film « Gabrielle », débats…
- Sensibilisation au handicap auprès des aides familiales d'ASD.
- Contribution à l'élaboration d'un guide de la personne handicapée en région Ourthe-Amblève.

• **Activités citoyennes - CESAC**

Grâce à ce projet, 22 personnes porteuses d'un handicap sont insérées dans des activités de volontariat : Croix-Rouge, Plan de Cohésion Sociale, Athénée d'Esneux, Form'Anim, Oxfam, Agisca, bibliothèque communale, ludothèque …

Exemples d'activités : livraison de potage bio à la MC Liège (préparé par le service d'accueil de jour Cesahm), partenariat avec l'Administration communale d'Aywaille dans le cadre de la journée du diabète (sensibilisation, distribution de potage…).

| Perspectives

2015 est la dernière année de financement pour le projet d'activités citoyennes Cesac. Le centre espère que cette belle initiative d'insertion sera prolongée.

RELIEH

Relieh est l'abréviation de REseau LIEgeois - personnes en situation de Handicap. Son domaine d'activité s'articule autour de la coordination et la mise en réseau d'associations, services ou institutions en Province de Liège œuvrant à répondre de manière concrète, souple et inclusive, aux besoins de logement, activités de jour, etc. des personnes en situation de handicap en vue de répondre à leur projet de vie.
Active jusqu'ici notamment autour de la problématique du Répit, elle a ouvert en 2013 un Centre de Coordination d'Activités Citoyennes afin, d'une part, d'accompagner individuellement des personnes en situation de handicap dans leur recherche et intégration dans des activités d'utilité sociale et, d'autre part, de mettre en réseau les associations liégeoises qui accueillent ces personnes ou qui travaillent à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

AWIPH

Organisme public placé sous la tutelle du Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances, l'AWIPH est chargée de mener à bien la politique wallonne en matière d'intégration des personnes handicapées.
Elle propose des aides à l'emploi et à la formation, des interventions financières dans l'acquisition ou l'équipement de matériel spécifique qui favorise l'autonomie au quotidien.
Elle agrée et subventionne aussi des services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent et accompagnent les personnes handicapées.
Les commissions subrégionales de coordination ont pour mission de promouvoir la concertation et la coordination des services sociaux s'adressant aux personnes handicapées dans des zones géographiques déterminées.

Depuis sa création en 1997, la Commission de Liège s'est centrée sur la mise en évidence et l'évolution des besoins des personnes dont l'intégration et la vie en société sont entravées par une déficience ou un handicap, avec l'objectif de mobiliser les partenaires de l'action sociale et les réseaux de proximité vers une amélioration de l'inclusion sociale de ces personnes. La Commission de Huy-Waremme s'est centrée, dès sa création en 1997, sur la mise en évidence de besoins non satisfaits en matière d'intégration de la personne handicapée, sur la recherche de solutions concrètes pour promouvoir sa participation réelle à la vie sociale.

2.4.2.3 | Personnes âgées

PROMOTION DES AÎNÉS

La Clairière de Fayenbois est située sur le territoire de l'ancienne commune de Jupille, sur les hauteurs de Liège, dans un parc classé de 3,4 ha. L'asbl Promotion des Aînés gère, sur le site, une institution de 83 lits, soit 35 lits de repos (MR) et 48 lits de repos et de soins (MRS) et un Centre d'accueil de jour de 8 places.

La Clairière de Fayenbois est orientée, depuis son ouverture, vers les personnes âgées dépendantes ou fortement handicapées. La Direction et le personnel de l'institution recherchent en permanence le bien-être des résidents par la qualité des soins et une offre d'animations (lecture de textes français et wallons, jeux de société, gymnastique adaptée, musique, chorale, projection de films d'époque…). Les résidents sont également associés à différents événements tels que repas de famille, excursions, anniversaires et aux fêtes diverses (Fêtes des Familles, barbecue, Noël…).

Une équipe de volontaires renforce l'encadrement en aidant aux déplacements des résidents ou en assurant des tâches particulières : bibliothèque, vidéothèque…
Le château constitue l'espace de vie active de l'institution en abritant des salles de réunions et de détente (espaces polyvalents pour activités ou animations), des bureaux, salons et salles à manger, foyer du personnel, locaux de kinésithérapie et d'ergothérapie, chapelle. Les chambres (63 individuelles, 10 à 2 lits et 1 d'isolement) sont réparties sur deux niveaux dans la résidence. Toutes disposent du téléphone, d'un raccordement TV, d'un cabinet de toilette avec évier, WC et douche.
Les prix de la journée d'entretien sont de 47,67 € par jour en chambre double, et 51,37 € par jour en chambre individuelle. Les membres mutualistes chrétiens hébergés (19 081 journées en 2014) bénéficient d'une réduction de 3 € par jour sur les frais de séjour dans la maison de repos. Ceux-ci représentent 65% de l'ensemble des résidents.
Le rez-de-chaussée de l'aile droite est réservé au « Cantou » (Centre d'animations naturelles tirées d'occupations utiles), pour les personnes désorientées.
L'ASBL dispose d'une institution répondant à trois critères fondamentaux :

- la qualité de l'hébergement : un accueil personnalisé à l'entrée, une hôtellerie sans reproche, des locaux spacieux, confortables et bien aménagés,
- la qualité des soins qu'ils soient infirmiers, paramédicaux ou inclus dans des activités en vue du maintien d'une autonomie physique et mentale,
- la poursuite d'une vie sociale par des contacts intérieurs ou extérieurs librement consentis, l'organisation d'animations dans une convivialité de bon aloi.

2.4.2.4 | Scolaire et parascolaire

HELMo

Née de la fusion des Hautes Ecoles HEMES et ISELL, HELMo regroupe plusieurs écoles d'enseignement supérieur réparties en cinq catégories : pédagogique, paramédical, social, économique, technique. Elle s'adresse aux étudiants belges et étrangers porteurs d'un certificat d'enseignement secondaire (CESS) ou autre titre équivalent. HELMo emploie des enseignants porteurs des titres requis dans l'enseignement supérieur.

2.4.2.5 | Santé mentale

LA CLINIQUE PSYCHIATRIQUE DES FRÈRES ALEXIENS

La Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens est spécialisée dans la prise en charge de personnes adultes présentant des problèmes liés aux dépressions, à l'anxiété, aux troubles de la personnalité, aux dépendances, aux troubles cognitifs et aux déficiences mentales accompagnées d'un trouble mental. Dans la prise en charge pluridisciplinaire du patient, ses proches sont généralement pris en compte.
La Clinique accueille 1 200 patients par an dans ses différentes unités fonctionnelles et emploie 366 collaborateurs.
La Clinique fait partie du Réseau de Santé Mentale de l'Est et est à la pointe en matière d'expertise en santé mentale et d'infrastructures. Elle est engagée dans le projet « Psy 107 » initié par l'autorité de tutelle. Ce projet consiste en la fermeture de lits hospitaliers et, en corollaire, en la mise en place d'un plateau d'orientations et d'une équipe mobile dispensant les soins psychiatriques au domicile du patient. Une maison de soins psychiatriques (30 places) est destinée aux patients stabilisés.

L'ASBL REVERS

Créée par le Siajef (service de santé mentale actif dans le quartier Nord de Liège), l'ASBL Revers prend soin de personnes en souffrance (détresse psychologique/psychiatrique) par la création d'espaces décentrés du champ médical. Divers ateliers, fréquentés en moyenne chacun par une dizaine de personnes, sont organisés tout au long de la semaine : écriture, expression, peinture/dessin, information sociale, musique, cuisine, photos, images et mots, etc. L'objectif final de Revers est donc de relier les personnes par de l'action collective et en se basant sur la culture comme instrument indispensable à l'homme pour exister. L'asbl emploie des professionnels recouvrant divers métiers : éducateur, coordinateur (romane), plasticien, artistes...

LA PLATEFORME PSYCHIATRIQUE LIÉGEOISE (PFPL)

La plateforme psychiatrique liégeoise (pFpL) est un organe officiel de concertation qui regroupe les institutions du secteur des soins de santé mentale. Son territoire d'action couvre la province de Liège, à l'exception des communes de la Communauté germanophone de Belgique. Ses membres sont les institutions du secteur. La plateforme psychiatrique liégeoise est un interlocuteur officiel pour les pouvoirs publics fédéraux, régionaux et communautaires en matière de soins de santé mentale. A ce titre, elle sert de vecteur de communication de l'information entre les institutions et les pouvoirs publics.

CITES

| Missions

Un accord de collaboration unit la MC Liège avec le Cites, service de l'Intercommunale Spécialisée de Soins de Liège (ISoSL). Le Cites s'engage à répondre aux besoins de nos membres qui souhaitent être informés, aidés ou soignés par des professionnels tels que médecins, psychiatres, psychologies, kinésithérapeutes, sophrologues,… Ainsi que d'autres disciplines complémentaires au traitement d'un traumatisme et au mieux vivre, tels qu'une bibliothèque spécialisée, des groupes de parole, des groupe de gestion du stress post-traumatique, des groupes de gestion émotionnelle,… Via notre assurance complémentaire, l'intervention financière pour nos affiliés est de 75% du coût réellement supporté par le membre pour les services prestés au sein de ce centre d'aide.

| Faits marquants

- Développement des différents axes (stress, stress post-traumatique et victimes, Clinique du travail) et augmentation des collaborations.
- Augmentation des activités :
  - 30% de nouveaux patients
  - le nombre de consultations à la Clinique du Travail a doublé par rapport à 2013
  - les ateliers sont complets
  - 3900 consultations et réalisation de 185 interventions concernant les personnes victimes d'un tiers (94 en 2013).
- 1/3 des personnes sont affiliées à la MC.
- Création d'un axe formation et d'un axe communication visant le grand public et les acteurs de terrain.
- Les demandes les plus fréquentes hormis celles liées à un évènement critique concernent la problématique de burnout (la Clinique du travail à elle seule couvre ¼ de la globalité des consultations).
- Création d'une formation pour les managers de proximité sur les risques psychosociaux
- Poursuite de différents partenariats (Urgences sociales de différents hôpitaux, Aide aux victimes, Province de Liège, CRéSAM, ULg…).

| Perspectives

- Engagement de nouveaux collaborateurs dans les équipes : une psychologue du travail et une kinésithérapeute.
- Formation en continu sur la prise en charge du trauma pour 3 collaborateurs.
- Elargissement des actions de prévention visant les adolescents : venue d'un nouveau prestataire aguerri dans la prise en charge des adolescents et collaboration avec un thérapeute familial.
- Organisation de 2 jours de colloque pour les 20 ans d'existence du Cites les 15 et 16 octobre 2015. Au programme : états des lieux sur le concept de stress et comment bien faire son travail dans la configuration actuelle du travail.

2.4.2.6 | Secteur hospitalier

CHC

En 2014, **l'offre de soins** du CHC s'est étoffée de nouvelles consultations, avec la clinique du surpoids ouverte à St-Joseph et la consultation pluridisciplinaire de suivi des enfants et adolescents trisomiques à l'Espérance. A Rocourt, le service de néonatologie de St-Vincent s'est associé avec ceux du CHR de la Citadelle et du CHR de Namur pour former le CAP Liège-Namur, un centre de suivi des anciens prématurés, et assurer le suivi des enfants au sein d'une structure conventionnée. Le renouvellement de l'équipe de neurochirurgie a redynamisé le service. Outre son recrutement important, l'oncologie s'est illustrée par son service de revalidation oncologique, la prise en charge de la cachexie, une étude sur l'onco-gériatrie, les activités de l'Espace + et la participation aux Relais pour la vie (Verviers et Visé). Enfin, 2014 est surtout une année importante pour la cardiologie qui renoue avec le B2, c'est à dire la cardiologie interventionnelle et la prise en charge mini-invasive des infarctus. Cette nouvelle offre contribuera à renforcer le positionnement du CHC dans le paysage cardiologique liégeois.

Au chapitre de **l'orientation patient**, le CHC a lancé son site d'e-learning destiné aux futures et nouvelles mamans, proposant une somme d'informations autour de la naissance, des premiers soins du bébé, organisées de manière ludique et interactive. Un soin particulier a été porté dans la mise en œuvre d'une nouvelle procédure d'accompagnement en cas d'interruption médicale de grossesse et de deuil périnatal.

L'excellence clinique s'illustre par différents projets, comme la 500e prothèse discale lombaire en chirurgie orthopédique ou la 100e CHIP (chimiohyperthermie intrapéritonéale) pour la chirurgie abdominale. Notons aussi les différentes initiatives du quartier opératoire, qui a travaillé sur la préparation cutanée des patients, l'infection des sites opératoires, tout en menant une réflexion sur les mission et valeurs du service.

Pour **optimiser les opérations**, le CHC a beaucoup travaillé à transversaliser certains métiers, en vue du regroupement sur le site de Mont-Légia. Les services comme l'entretien, les urgences, les maternités, les blocs opératoires… ont jeté des ponts inter-sites importants. Autre grand chantier, l'opération paperless, qui a démarré progressivement. Les projets qui illustrent les **systèmes d'information performants** sont concentrés essentiellement au département ICT, qui a commencé en 2014 la migration de l'ensemble des PC en Windows 7, une migration qui se double de la création d'une zone propre, mais aussi d'un espace de collaboration partagé teamwork. Le dossier infirmier informatisé a lui aussi bien évolué dans le courant 2014.

Au chapitre du **rôle et de la contribution des sites**, le projet de Mont-Légia s'inscrit comme le plus important, avec le démarrage du chantier en été, la réalisation du lot d'assainissement et terrassement et la démolition de l'ancienne cheminée du charbonnage. Moins visibles mais tout aussi importants, les autres volets à citer dans ce dossier sont l'octroi de la garantie bancaire, l'octroi du permis pour l'aménagement d'un nouvel espace pour les crapauds calamites, l'enquête interne menée sur le projet et la nouvelle maquette réalisée en fin d'année. Les autres sites ne sont pas en reste. Alors que la clinique Notre-Dame - Waremme a annoncé son plan de redéploiement, la clinique Ste-Elisabeth se concentrait sur la rénovation de son bloc opératoire et la finalisation de deux unités de sa nouvelle aile : les soins intensifs et les urgences (services ouverts en mars 2015).

La mise sur pied du Fun day, qui a rassemblé plus de 1 000 personnes début mai, et la célébration du 10ème anniversaire de la cuisine centrale ont fait les beaux jours de **l'organisation et la culture de groupe**. Ce volet de l'histoire du CHC a aussi été marqué en 2014 par une série de nouveautés en termes de communication : nouvelle version du site internet, nouveau site chcjunior.be, présence sur les réseaux sociaux, ainsi que la nouvelle maquette des deux trimestriels L'InfoSites et Blueprint. Fin d'année, classé 6ème en termes de notoriété, le CHC a été reconnu par Randstad comme 2ème employeur le plus attractif en région liégeoise.

2.4.2.7 | Matériel médical et bandagisterie

SOLIDARITÉ CONFORT ASBL (QUALIAS LOCATION)

QUALIAS
Matériel d'aide et de soins - Vente et location
Partenaire Mutualité chrétienne

| Missions

La MC Liège entend collaborer au fonctionnement et au développement d'initiatives en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses affiliés. C'est à travers le partenariat privilégié qu'elle entretient avec l'asbl qu'elle permet la location de matériel d'aide et de soin de qualité à ses affiliés.
Qualias location propose un large éventail de matériel en location pour faciliter le maintien à domicile ou l'encadrement des jeunes enfants. L'asbl applique un tarif préférentiel pour les membres de la mutualité chrétienne. Le matériel est disponible dans les points de vente Qualias, dans les agences de la Mutualité Chrétienne de Liège ou peut être livré et installé dans la région de Liège Huy Waremme.
La mutualité Chrétienne de Liège à travers cette collaboration est également soucieuse de répondre aux demandes urgentes de matériel suite aux sorties d'hôpitaux dont les séjours sont de plus en plus courts. C'est ainsi que Qualias Location met tout en œuvre pour livrer le matériel dans les 24 heures en cas d'urgence.

| Faits marquants

- Création de l'asbl en mars 2014.
- Ouverture des points de location en mai 2014 dans les magasins Qualias vente Rue du Méry à Liège et Route du Sart-Tilman à Angleur.
- Engagement de 3 ETP pour la gestion administrative, la gestion du matériel et la tenue des points de location.
- Reprises des contrats du service Solival location de la mutualité Chrétienne de Liège en juillet 2014.
- Possibilité pour l'affilié d'acheter le matériel loué.

- Prise de contact avec tous les hôpitaux de la région en collaboration avec le service Social de la MC Liège et ASD de Liège Huy-Waremme.
- Collaboration rapprochée avec Qualias vente et ASD de Liège-Huy-Waremme afin de répondre au mieux aux besoins des affiliés.
- Utilisation d'une charte graphique commune d'Aide & Soins à Domicile.
- 1 100 contrats en cours fin 2014.
- 80 nouveaux lits mis en circulation en 2014 et beaucoup d'autres petits matériels pour répondre à la demande.

| Perspectives

- Répondre à toutes les demandes location dans les 24h. Afin de pouvoir réaliser cet objectif, l'asbl souhaite :
  - Acquérir une camionnette pour mieux répondre aux sorties d'hôpitaux urgentes et ne pas refuser des livraisons de matériel de location
  - Acquérir le matériel nécessaire pour répondre à la demande
  - Disposer du personnel utile au développement de l'activité
- Veiller à ce que les affiliés louent toujours le matériel à Qualias Location et non plus via d'autres organismes.
- Proposer un tarif commun aux affiliés de la MC Liège et aux affiliés de la MC Verviers-Eupen.
- Lettrer les véhicules de Qualias vente et location.

2.4.2.8 | Enfance

GARDERIE DES TOUT-PETITS

la garderie des tout-petits asbl
Service d'accueillantes d'enfants conventionnées

| Missions

Un accord de collaboration unit la mutualité à l'asbl Garderie des tout-petits (GDTP). Cette dernière s'engage à organiser l'accueil d'enfants de moins de 6 ans. Le service offre aussi la possibilité d'un accueil adapté pour des enfants ayant des besoins spécifiques (monitoring, handicap...) en mettant en place un accompagnement adapté tant pour l'accueillante que pour l'enfant et sa famille. Le service proposé par la GDTP offre à l'accueillante un encadrement et un processus de formation lui permettant d'acquérir des connaissances sur l'enfant, son développement et sa dynamique relationnelle et d'offrir un accueil de qualité personnalisé.

| Faits marquants

En 2014, 239 accueillantes dont 13 duos ont accueilli 1 853 enfants. 13 travailleuses sociales assurent la sélection, l'encadrement et la formation des accueillantes soutenues par une équipe administrative composée de deux travailleuses sociales et d'une comptable.
Afin d'améliorer la sélection des accueillantes, l'asbl a mis au point une procédure en vue de mesurer les compétences professionnelles des candidates. Ces compétences s'appuient d'une part sur les connaissances de la candidate en matière d'hygiène, soins, diététique, développement psychomoteur des enfants, aménagement de l'espace… et d'autre part, sur les compétences organisationnelles.
La GDTP a recours régulièrement aux services d'une psychomotricienne quand le développement d'un enfant chez une accueillante pose question. Avec l'accord des parents, elle effectue des observations de l'enfant et propose quand c'est nécessaire une intervention psychomotrice. Ces interventions sont de plus en plus nombreuses.
L'asbl a proposé 3 modules de formation prioritaires pour la formation initiale des accueillantes :

- les urgences pédiatriques en collaboration avec le CHR de la Citadelle à Liège
- la diététique en lien avec la brochure de l'ONE « Chouette on passe à table »
- la liberté de mouvement ou comment permettre à l'enfant un développement psychomoteur tenant compte du respect de son développement, de son autonomie dans un environnement adapté

Dans le cadre de la formation continue des accueillantes, une journée pédagogique a été organisée. Les thèmes suivants ont été abordés :

- « Comment vivre la diversité dans les milieux d'accueil » avec Quentin Verniers du RIEPP (Réseau initiatives Enfants, Parents, Professionnels).
- Réflexion sur les comportements dits « agressifs » entre enfants dans les milieux d'accueil avec Sandra Scianna, psychopédagogue

en crèche et formatrice en petite enfance.
Notons également l'élaboration de 5 kits d'éveil des 5 sens grâce à l'aide d'une stagiaire. Ces kits pourront être distribués et circuleront chez les accueillantes.

| Perspectives

- Améliorer du statut des accueillantes.
- Augmenter la visibilité du service.
- Répondre aux mieux aux demandes d'accueil pour des enfants issus de familles de plus en plus précaires. Cela pose quatre questions principales :
  - Comment accueillir au mieux ces enfants en prenant en compte leurs besoins spécifiques ?
  - Comment faire en sorte que ces enfants respectent leur contrat d'accueil pour une continuité du travail éducatif des accueillantes ?
  - Comment éviter que leur précarité n'entraîne la précarité des accueillantes ? Vu l'absence de statut, celles-ci ne sont pas indemnisées en cas d'absence de l'enfant.
  - Comment continuer à accueillir ces enfants si les familles ont des difficultés financières ?

SAPARLIPAPOTE

| Missions

Saparlipapote propose des activités d'expression verbale, non verbale et créatives à des enfants jusqu'à l'âge de 6 ans, en milieu scolaire et extrascolaire. L'asbl a pour but de favoriser la communication chez les jeunes enfants, dans un souci de bien-être physique et mental, d'intégration socioculturelle et d'égalité des chances. Les activités proposées par l'association s'adressent aussi aux parents et professionnels de la petite enfance.

| Faits marquants

- Réflexion et mise en place d'un nouveau mode de fonctionnement.
- Participation d'une nouvelle formatrice pour la formation de base des nouveaux volontaires.
- Renforcement des activités en milieu scolaire par une meilleure qualité de la relation instaurée entre les volontaires et les enseignants concernés. Idem dans les deux milieux d'accueil de la petite enfance, avec les professionnels, où la sensibilisation des parents est une priorité.
- Reprise des activités aux restos du cœur dans un local fermé permettant des animations plus conviviales. En septembre, notons la visite et un entretien avec la Reine Mathilde dans les locaux des Restos du Cœur.
- Mise sur pied d'un groupe de travail concernant la sensibilisation des parents.

| Perspectives

- Poursuite d'une meilleure répartition des responsabilités notamment par l'élargissement du Conseil d'administration et la gestion de tout le matériel d'animation.
- Recherche d'un nouveau local pour le stockage du matériel.
- Formation : travailler la formation initiale avec la nouvelle formatrice et proposer de nouveaux ateliers pour la formation continuée. Notamment autour de réflexions et d'échanges avec des thématiques sociales, éducatives ou philosophiques.
- Groupe « sensibilisation parents » : travail sur la création d'outils en collaboration avec l'école St-Luc (une classe de 2ème année info graphisme)
- L'asbl a été sollicitée pour un éventuel partenariat avec le service de pédiatrie de la Clinique de l'Espérance à Montegnée. Une réflexion doit se poursuivre au sein de l'Asbl et lors de rencontres communes. Ce projet demande une formation et un encadrement très particuliers ainsi qu'un soutien renforcé des volontaires. Un budget spécifique sera nécessaire.

2.4.2.9 | Centres de planning familial

| Missions

Un accord de collaboration a été établi entre la Mutualité chrétienne de Liège et 4 centres de planning familial. La Mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement des centre de planning familial en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses membres, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives ou sexuelles.
Les centres de planning familial sont des services ambulatoires qui ont pour finalité de contribuer à l'optimisation de la santé et à l'épanouissement social en abordant les aspects de la vie affective, relationnelle et sexuelle dans une approche pluridisciplinaire, positive et respectueuse de la possibilité pour les personnes :

- de vivre une sexualité consciente, responsable, épanouissante et sûre;
- d'avoir des pratiques sexuelles en toute sécurité et sans contrainte, discrimination ou violence;
- de bénéficier de soutien à la préparation à et durant la vie de couple et à la parentalité responsable;

- de disposer de choix de méthodes de régulation de la fécondité sûres, efficaces, abordables et acceptables;
- de disposer de la liberté de choix quant à l'opportunité ou la continuité d'une grossesse.

Les activités du centre de planning familial sont organisées en quatre pôles : le pôle accueil et gestion des demandes; le pôle accompagnement pluridisciplinaire; le pôle information, sensibilisation et éducation; le pôle communication.

La MC entend faciliter l'accès financier de ses membres aux consultations prestées par les centres de planning familial via une intervention de 6€ dans les coût des consultations psychologiques, juridiques, sexologiques et de médiation familiale. La MC aide aussi les centres de planning à développer leurs activités, notamment leur action en matière de promotion de la santé.
Conformément au nouveau décret du 23 janvier 2014 relatif aux centres et aux fédérations de planning et de consultation familiale et conjugale, les centres de planning familial ont pour missions :

- l'information, la sensibilisation et l'éducation en matière de vie affective, relationnelle et sexuelle;
- la promotion de la contraception et l'amélioration de son accessibilité;
- la prévention des grossesses non souhaitées et l'accès à l'avortement visé à l'article 350 du Code pénal;
- la prévention et le dépistage des infections sexuellement transmissibles;
- l'aide et l'accompagnement des personnes en lien avec leur vie affective, relationnelle et sexuelle;
- la prévention des violences exercées au sein des couples et, le cas échéant, leur prise en charge sans préjudice des compétences des organismes intervenant en la matière;
- l'information au public sur les notions de droit familial;
- l'organisation des animations liées aux missions définies ci-avant;
- l'information et la sensibilisation des professionnels en lien avec la vie affective, relationnelle et sexuelle.

CENTRE DE PLANNING ET DE CONSULTATIONS CONJUGALES ET FAMILIALES ESTELLE MAZY

| Faits marquants

Suite à l'arrivée du nouveau décret régissant les centres de planning familial, l'année 2014 a été marquée par l'élaboration du projet de centre. L'idée maîtresse a été l'amélioration des pratiques. Malgré le temps important consacré à ce travail de fond, l'ensemble des activités a été maintenue.
Au total, 4 643 consultations au Centre de Liège ont été effectuées et 795 consultations à l'antenne de Visé qui s'adresse essentiellement aux jeunes de moins de 25 ans.
En tant que service de première ligne, les consultations d'accueil occupent une place importante au centre: 1 712 pour Liège et 491 pour Visé. Les consultations d'accueil sont un lieu d'accompagnement pour toutes les questions concernant la vie affective et sexuelle, en toute confidentialité et sans discrimination. Ce sont lors de ces consultations que le centre réalise des tests de grossesse et accompagne les personnes en besoin d'une pilule du lendemain gratuite.
Les consultations psychologiques et de conseil conjugal occupent également une part importante (1 467 consultations pour Liège et 163 pour Visé). Elles répondent à de nombreuses demandes de prises en charge pour des enfants, des adolescents, des adultes, des couples et des familles.
Viennent ensuite les consultations médicales (1 379 sur Liège et 101 pour l'antenne) dont l'objet principal reste la prise d'une contraception et les dépistages. Le centre propose également des suivis de grossesse de façon intégrée dans un accompagnement psycho-social global pour des femmes en situation précaire ou en détresse psychologique. Une part importante de ces suivis de grossesse s'effectue notamment dans le cadre de la collaboration avec un centre d'hébergement pour demandeurs d'asile. Le centre a également réalisé l'accompagnement de 44 femmes pour des demandes d'interruption de grossesse.
Le centre comptabilise 59 consultations sociales sur Liège et 35 sur l'antenne de Visé et enfin, 26 consultations juridiques pour Liège et 5 pour Visé.
L'énergie de l'équipe est investie également de façon très importante dans la réalisation d'animations à la vie affective, relationnelle et sexuelle. Sur l'ensemble de l'année, environ 264h d'animations ont été réalisées auprès d'enfants et d'adolescents de diverses tranches d'âge dans 12 écoles et 5 lieux extérieurs. Différents thèmes ont été abordés: la puberté, le harcèlement, la contraception et les IST, les relations amoureuses, la prévention des violences, le respect...
Notons aussi la poursuite de la collaboration avec nos partenaires dans le cadre de projets spécifiques :

- avec le Centre Culturel des Chiroux : animation des débats en suite de la pièce de théâtre « La nuit du Sanglier » du Zététique Théâtre qui traite de la dépendance affective, de la négligence parentale, des prises de risque à l'adolescence.
- avec l'AMO Reliance à Visé : animation d'un groupe de paroles pour jeunes mamans dans le cadre d'un CEFA
- avec le MC Liège : soutien de la MC pour la réalisation d'affiches pour notre antenne RetM de Visé

Dans le cadre de l'espace de santé affective et sexuelle LGBT, les demandes de consultations d'accueil et psychologiques sont restées stables en 2014. Les collaborations avec les partenaires ainsi que la formation continuée de l'équipe se sont poursuivies.

| Perspectives

- Poursuite du projet avec le Centre Culturel des Chiroux.
- L'intensification de la collaboration avec le service InforSanté de la MC en 2014 donnera lieu à des productions concrètes en 2015, en collaboration avec le planning le « 37 » : un Kit Vie Affective et Sexuelle et des outils pour les stands de prévention.
- Suite au constat d'un investissement très faible de la consultation médicale spécialisée en 2014, un travail de redéfinition des contours du projet est prévu en 2015.

PLANNING FAMILIAL OURTHE-AMBLÈVE

| Faits marquants

- En 2014, 2 279 consultations ont été assurées : 608 consultations médicales, 1288 consultation psychologiques, 252 consultations de conseil conjugal et 131 consultations juridiques.
- Organisation d'animations en milieu scolaire sur des thèmes variés tels que la gestion des émotions, le harcèlement, la confiance en soi et l'image de soi, le respect des autres et de leurs différences, la gestion du conflit, la connaissance du corps, la puberté, la conception.
- Organisation d'animations sur la vie affective et sexuelle, en partenariat avec les Maisons de jeunes, les services d'insertion socio-professionnelle, certains CPAS, PCS, des foyers d'hébergement pour enfants au profit de leurs bénéficiaires.
- Organisation d'animations et de projets EVRAS à destination des personnes en situation de handicap, en partenariat avec le service SACHA, le Sénevé, l'ACIS Clairval (antenne de Barvaux).
- Organisation de deux stages d'été à destination d'un public jeune : « les 5 sens » pour un public de 7 à 10 ans, « A la découverte de son corps » pour les 13- 16 ans.
- Organisation de sensibilisation et de réduction des risques IST et grossesse non désirée en milieu festif : participation à de nombreux festivals, interventions et collaboration avec d'autres partenaires de terrain.
- Organisation d'activités lors de la journée internationale des droits des femmes.
- Organisation d'ateliers de récits de vie.
- Mise en place d'un groupe de soutien à la parentalité.
- Représentation de la MC au sein de Conseil d'administration et de l'Assemblée générale.

L'OASIS FAMILIALE

| Faits marquants

Les activités du Centre de Planning Familial l'Oasis Familiale sont partagées entre ses deux implantations de Waremme et Hannut.
En tout, 2 504 consultations ont été assurées: 1 523 à Hannut et 981 à Waremme. Ces chiffres sont relativement stables. 395 animations ont été réalisées. Cela représente à peu près 599 heures d'animations et plus de 2 500 personnes touchées. Ces animations se font en

9 Mois et après?
Information autour de la grossesse et de la parentalité
24 avril
La grossesse dans tous ses états
05 juin
Préparation à l'accouchement
31 juillet
Les étapes de l'accouchement
25 septembre
L'allaitement au sein ou au biberon
23 octobre
Et après ? ... Le retour à la maison
04 décembre
Petites astuces pour le bien être bébé-parents
Les séances se dérouleront toutes à 19h dans les locaux de Belfius Waremme :
Rue Joseph Wauters 15, 4300 Waremme
Entrée gratuite

grande partie dans les écoles primaires et secondaires de la région, mais également dans les écoles d'enseignement spécialisé, des foyers pour enfants placés, des services d'accrochage scolaire, des services d'insertion socioprofessionnelle... Les animations abordent des thèmes très variés: puberté, contraception, prévention des IST, amour et sentiments, image de soi, hyper-sexualisation, respect...
Cette année, les travailleurs du centre ont fait beaucoup plus d'activités de sensibilisation : journée mondiale sida, sex and co, journée santé, journée des familles, place aux enfants, stages d'été dans les quartiers, information autour de la périnatalité, atelier parentalité, présentation de la conciliation lors d'un colloque du tribunal de la famille, sensibilisation aux professeurs pour la cellule respect...
Le centre poursuit sa collaboration avec de nombreuses associations du réseau social de Hannut, Waremme et environs, et participe aux plans de cohésion sociale (PCS) de plusieurs communes et à différentes coordinations telles que « Autour des familles », « Commission jeunesse »…
Ces collaborations permettent de mettre en place différents projets concrets et un meilleur partenariat.
Le projet « 9 mois et après » qui est un projet d'accompagnement pluridisciplinaire autour de la périnatalité a débuté au niveau des consultations. Ce travail répond à une grande demande dans la région. Les séances d'information sur le sujet continue à se faire sur Hannut comme sur Waremme.

| Perspectives

Continuer à développer des projets autour de la vie affective, relationnelle et sexuelle.

LE « 37 »

| Faits marquants

- Mise en place du nouveau décret de la RW et définition du projet de centre :
  - Accueil généraliste pour tous et de qualité
  - Equilibre entre les consultations de base d'un centre de planning familial : juridiques, sociales, psychologiques et gynécologiques
  - Consultations sexologiques et de conciliation familiale
  - Promotion de l'importance du développement de l'estime de soi
  - Développement de l'éducation à la vie affective, relationnelle et sexuelle dans les écoles mais surtout en extra-scolaire
  - Accentuation de la pluridisciplinarité
- Mise en place d'un nouveau service : consultation de coaching d'insertion et de vie
- Développement des ateliers sur l'estime de soi en collaboration avec la MC
- Participation très active dans la mise en place de la généralisation de l'Education à la Vie Relationnelle Affective et Sexuelle (EVRAS) au sein de la Plateforme de la promotion de la santé affective et sexuelle du CLPS de Liège
- Suivi de l'actualité notamment par rapport à la polémique sur les pilules contraceptives, la contraception d'urgence et les avancées en termes de santé sexuelle et reproductive
- Stands de prévention en collaboration avec de nombreux partenaires dans les festivals de musique, sur une péniche ou encore lors de la Journée des insertions organisée par le CPAS de Liège

| Perspectives

- Mise en œuvre du projet de centre en l'adaptant aux besoins : continuer notre travail quotidien en prenant soin de garantir des services de qualité, accessibles et en lien avec la réalité sociale observée en adéquation avec les besoins et demandes des usagers et du réseau liégeois
- Suivi du partenariat avec la MC :
  - organisation d'ateliers sur l'estime de soi et participation à la Journée Bien-être
  - conférence sur la sexualité des plus de 50 ans par Valérie Doyen dans le cadre du salon Papillon
  - séances d'animation sur la vie affective, relationnelle et sexuelle au moment de la pension dans le cadre du projet « Une vie après le travail »
- Formation des aides familiales d'ASD de Liège sur les violences et sensibilisation à la prise en charge des psychotraumatismes
- Continuation des animations EVRAS à l'institut St-Joseph (quartier Ste-Marguerite) dans le secondaire mais également en 5ème et 6ème primaire.

2.4.2.10 | Groupements professionnels féminins

VIE FÉMININE

| Missions

Vie féminine est un mouvement féministe d'Education Permanente qui rassemble des femmes d'appartenances différentes quant à la culture, aux convictions, à la foi, en vue de lutter contre les inégalités culturelles, sociales et économiques. L'objectif est de promouvoir l'autonomie des femmes, leur accès aux différentes sphères de la société et ainsi leurs permettre d'agir sur leur environnement. Les actions développées nourrissent les interpellations qui sont adressées aux responsables politiques, économiques et sociaux en vue de changer la société.

| Faits marquants

Dans le suivi de la Caravelle des Droits des Femmes qui a sillonné toute la fédération Wallonie Bruxelles entre le 8 mars 2013 et le 8 mars 2014, le travail sur les droits des femmes s'est intensifié. Partant du principe que les femmes sont actrices et expertes de leurs situations, la volonté de Vie féminine a été de permettre aux femmes de s'approprier cette notion de droits pour notamment entrer en dialogue avec les institutions et les interpeller pour rendre les droits plus accessibles, pour qu'ils soient appliqués.
En 2014, c'est un vrai partenariat qui s'est construit entre l'antenne de Vie féminine Liège et le service Social de la MC. Dans le cadre du projet Atelier Droit d'info, une permanence sociale assurée par la MC Liège a été mise en place.
L'Atelier Droit d'Info est un espace Droit ouvert sur le quartier pour donner l'occasion aux femmes d'avoir un lieu d'information, de formation, de formulation d'action et de prises de paroles. Dans un lieu collectif, les femmes expriment individuellement ce qui dans leur quotidien fait obstacle à l'application de leurs droits, ensemble elles formulent des questions en vue d'aller à la rencontre des institutions.

Sur l'antenne de Seraing, un travail se construit avec des femmes, dont la santé mentale est mise à mal par les situations précaires qu'elles vivent. Par ce projet, Vie féminine permet aux femmes de se relier à d'autres, de reprendre confiance en soi, d'exprimer leur mal invisible qu'est l'isolement social, de comprendre les mécanismes qui conduisent à cet isolement, de se déculpabiliser en vue de leur rendre du pouvoir d'agir.

| Perspectives

Poursuivre le travail en matière des droits des femmes dans toutes les questions qui seront abordées. La nouvelle législation en matière d'allocations du chômage et les exclusions qu'elle engendre, et plus largement l'ensemble des mesures d'austérité, ont un impact dramatique sur les femmes qui sont déjà parmi les plus précaires. Vie féminine restera mobilisée, en développant des solidarités concrètes entre les femmes et, en menant des actions de dénonciations des politiques qui bafouent leurs droits.

2.4.2.11 | Autres secteurs

L'ALTERNATIVE

L'Alternative est une asbl patrimoniale en soutien à des activités sociales. Elle a pour but principal de rechercher, promouvoir et réaliser une aide auprès des personnes malades, accidentées, handicapées, âgées ou toute autre personne requérant un service d'aide.
Parmi ses activités, on recense :

- la responsabilité de syndic pour l'ensemble des bâtiments de l'ancienne clinique d'Amercœur,
- la gestion financière du compte «1 heure d'aide et de soins pour les plus démunis»,
- l'organisation de l'opération Coup de Cœur en faveur des enfants défavorisés de l'arrondissement de Liège.

LA RÉCRÉ DU CŒUR

La Récré du Cœur est une asbl gérant des activités sociales de proximité. Elle apporte un service d'aide et de soins à domicile au bénéfice des familles et des personnes âgées. Elle gère également un centre occupationnel de jour encadré par une équipe d'animatrices.
Pour réaliser ses buts, elle collabore avec l'Alternative. Le personnel de l'asbl est composé de travailleurs recouvrant divers métiers: garde-malades, aide-ménagères, atelier de repassage et racommodage, hommes à tout faire (travaux de peinture, tapissage, petits dépannages de plomberie et électricité, etc.)…

CENTRE D'ÉTUDES ET DE DOCUMENTATION SOCIALES (CEDS)

L'association a pour but de rapprocher les travailleurs et futurs travailleurs des associations, services et institutions situées en Province de Liège et inscrivant leurs activités dans le domaine de l'action sociale au sens large du terme. Le Centre d'Etudes et de Documentation Sociales de la Province de Liège a pour missions de les informer, de les documenter et d'améliorer leurs connaissances face à l'évolution des réalités sociales.

CENTRE MÉDICAL HÉLIPORTÉ

L'URGENCE, C'EST VOUS

| Missions

Le Centre Médical Héliporté (CMH) asbl est un service médical d'urgence et de réanimation par hélicoptère. L'hélicoptère du CMH est disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7, partout en Belgique, pour toute mission d'aide médicale urgente à la demande exclusive du 112.
La base principale du Centre Médical Héliporté est installée à Bra-sur-Lienne, au centre d'une zone rouge située à la frontière des provinces de Liège, Namur et Luxembourg. Cette zone d'intervention est inaccessible pour tout secours terrestre en aide médicale urgente en moins de 15 minutes.

Le CMH offre un service médical professionnel et de qualité, dans l'intérêt unique de chaque patient. L'outil principal d'intervention du CMH est un hélicoptère. Toutes les missions du CMH sont assurées par une équipe composée d'intervenants spécialistes aux fonctions complémentaires : médecin spécialisé en médecine d'urgence, infirmier spécialisé en soins intensifs et soins d'urgence, pilote d'hélicoptère formé pour des missions de type médical. En complément de son service héliporté, l'asbl CMH dispose d'une voiture de type SMUR, utilisée lorsque le vecteur héliporté est indisponible pour certaines raisons techniques ou climatiques.

| Faits marquants

- Au cours de l'année 2014, les équipes du Centre Médical Héliporté ont réalisé un total de 1 000 missions en hélicoptère, auxquelles s'ajoutent 129 interventions réalisées via le SMUR routier. Comparativement à l'exercice précédent, le Centre Médical Héliporté enregistre une augmentation de son activité de secours par hélicoptère de 11%. Elle est essentiellement due à des conditions météorologiques plus favorables qu'en 2013.
- Au cours des 5 dernières années, le CMH a réalisé, en moyenne, 3 missions par jour avec ses deux vecteurs d'intervention : l'hélicoptère EC-145 et le véhicule SMUR routier.
- 84,3% des missions annuelles sont des interventions de type primaire. Dans ce type de mission, le vecteur héliporté est réquisitionné comme le moyen de secours de l'aide médicale urgente le plus rapide et le plus adapté à la situation rencontrée par le 112. Le 2ème volet des interventions héliportées du CMH concerne les transferts inter-hospitaliers avec un caractère urgent (10,6%). Ce type de transport est très spécifique car la réquisition du 112 est organisée en concertation triangulaire entre les médecins urgentistes respectifs du CMH, de l'hôpital demandeur du transfert et de l'hôpital de destination du patient. Enfin, 5% des missions par hélicoptère sont des interventions de type primo-secondaire. Ce type de mission correspond à une réquisition réalisée par le 112 à la demande d'un SMUR routier déjà en intervention. Ce type de réquisition est motivé par un besoin de renfort de compétences médicales ou par la nécessité d'un transport médicalisé très rapide vers un hôpital spécialisé.
- 14,3% de l'ensemble des missions du CMH sont réalisées via le vecteur routier. le CMH de Bra-sur-Lienne a choisi de s'équiper de ce véhicule similaire aux SMUR des services d'urgence hospitaliers afin d'assurer une continuité maximale de soins lorsque l'hélicoptère ne peut être utilisé.
- Une rénovation complète de l'infrastructure opérationnelle a été engagée pour répondre aux nouvelles normes techniques fixées par l'Administration de l'Aéronautique en matière de gestion d'un héliport. Ce chantier de rénovation s'est accordé avec une mise en conformité de l'infrastructure administrative du CMH afin de répondre aux règles de travail en vigueur pour le personnel de l'asbl.
- Renforcement de l'équipage par l'engagement d'un 5ème pilote. Cet engagement est conforme à une évolution dans le fonctionnement des équipes de garde. Durant les périodes d'activité héliportée les plus intenses, la disponibilité du vecteur par jour de garde est couverte par deux pilotes se partageant les rôles de garde de jour et de nuit.

ASBL ENTRAIDE & SANTÉ

Dans la foulée de la restructuration des asbl patrimoniales de la MC Liège, Entraide & Santé, dont l'activité consistait essentiellement dans le passé à une gestion patrimoniale, s'est vu confier de nouvelles missions en matière d'action médico-sociale de la mutualité.

Objectifs

La MC Liège entend collaborer au fonctionnement et au développement d'initiatives en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses affiliés. Dans ce cadre, elle a pour objectif de collaborer avec d'autres organisations sociales ou mouvements afin de promouvoir le bien-être physique, psychique et social de la population ainsi que sa situation vis-à-vis de la sécurité sociale; elle a également pour but de soutenir et de promouvoir des initiatives d'ordre médico-social ayant pour finalité de garantir aux membres l'accès aux soins de santé.
Pour ce faire, elle entend soutenir tout projet qui s'inscrit dans cette préoccupation et charge l'asbl Entraide & Santé des missions suivantes :

- proposer au Conseil d'administration de la mutualité de nouveaux partenariats ou soutiens financiers et gérer ceux-ci sur mandat de la mutualité,
- initier, favoriser et soutenir financièrement les projets d'actions de terrain dans les collaborations entre les associations du réseau médico-social et la mutualité,
- dynamiser le réseau médico-social, y compris les partenaires non liés par un accord de collaboration,
- faire rapport de la politique médico-sociale au Conseil d'administration de la mutualité,
- répondre aux missions spécifiques que la mutualité lui confierait en rapport avec son objet social.

Engagement de l'asbl E&S

L'association a pour but social le développement et le soutien à toute action d'entraide, de prévoyance ou d'assistance dans le domaine de la santé au sens de la loi du 06-08-1990. Elle a également pour but social de procurer à tous les organismes ou institutions constitués dans le même but toute aide matérielle et morale destinée à faciliter la réalisation de leur but social.

L'asbl peut en outre assurer la sensibilisation et le soutien d'actions associatives ou communautaires au Burkina.

L'asbl peut également répondre aux missions qui lui sont seraient confiées par la MC Liège se rapportant à son objet social.

CENTRE FAMILIAL DE LA RÉGION WALLONNE

A.S.B.L.
CENTRE FAMILIAL
LIÈGE

| Missions

Le Centre Familial de la Région Wallonne asbl est une association d'aide à domicile pluraliste, dont la principale mission est d'offrir les services d'une équipe d'aides familiales et de gardes à domicile aux personnes âgées, malades et handicapées. L'action de ces professionnels s'adresse également aux familles qui vivent des moments difficiles.

| Faits marquants

- Prise en charge, par les aides familiales, de situations vitales de plus en plus nombreuses, diversifiées et complexes. 143 000 heures ont été prestées sur la Ville de Liège et ses environs.
- Une équipe de gardes à domicile, diplômés est disponible 24h/24. Ces professionnels travaillent auprès de personnes âgées, malades, handicapées, en perte d'autonomie. Ils ont pour mission de veiller une personne, de favoriser son bien-être, tant la journée que la soirée ou la nuit. En 2014, 37 000 heures ont été prestées.
- Poursuite, avec toutes les équipes, du travail sur la qualité de l'aide apportée.
- Travail sur la visibilité de l'association et volonté de s'inscrire dans le réseau associatif liégeois, afin de créer des liens, d'augmenter la qualité de travail et notre capacité à bien orienter nos bénéficiaires si nécessaire.
- Poursuite d'une activité de gardes d'enfants malades à domicile.

| Perspectives

- Volonté de réaliser le contingent mis à notre disposition par le Service Public de Wallonie de 135 000 heures, afin d'aider un maximum de bénéficiaires qui ont besoin d'une aide familiale.
- Volonté d'augmenter notre offre de gardes à domicile en journée, soirée et nuit (>35 000 heures).
- Engagement de personnel diplômé, aux compétences tant de savoir-faire que de savoir-être, capable d'affronter la complexité et la diversité des situations en fournissant une réponse de qualité.
- Poursuite d'un programme de formation adapté aux situations complexes : soins palliatifs, troubles psychiques, Alzheimer et autres démences, polyhandicaps, grand âge, familles en difficultés, maladies graves et évolutives…

2.5 | Aide & Soins à Domicile

AIDE & SOINS A DOMICILE
Liège - Huy - Waremme

Edito

Le vieillissement de la population et la limitation des durées de séjour hospitalier rendent d'autant plus indispensables les activités d'aide et de soins à domicile. Plus que jamais le renforcement de l'expertise de chacun des métiers ASD est essentiel pour apporter une réponse aux besoins de chaque personne en perte d'autonomie. La formation continuée du personnel reste d'ailleurs le socle de la qualité de notre action.

2014 a été l'occasion de consolider les nouvelles pratiques et de maitriser les nouveaux outils initiés en 2013. La consultation des données dans un seul logiciel qui enregistre toutes les demandes arrivant auprès de notre téléphonie permet aux téléphonistes d'offrir un accueil personnalisé et pluridisciplinaire à chaque bénéficiaire. Le traitement et le suivi de ces différentes demandes s'appuient désormais sur des permanences dans chaque département.

Avec les autres partenaires MC du maintien à domicile (Solival, Qualias et Vitatel) nous avons adopté une nouvelle charte graphique commune renforçant ainsi la complémentarité de nos actions auprès du public. Grâce à une « ligne unique domicile », mise sur pied par le service social, la collaboration s'est étendue à tous les services, facilitant l'introduction de l'ensemble des besoins d'un affilié par un seul appel.

Aide et Soins à Domicile a également participé à la création de l'asbl Solidarité Confort qui assure depuis l'été 2014 la gestion des activités de location de matériel d'aide et de soins de l'enseigne « Qualias ». Cette petite structure apporte une réponse beaucoup plus adaptée aux demandes de nos bénéficiaires.

Les patients étant pris en charge de plus en plus en alternance à l'hôpital et à domicile, l'articulation de ces « 2 mondes » s'avère aussi important pour favoriser la continuité des soins. C'est pourquoi nous collaborons avec les structures hospitalières et en particulier le Centre Hospitalier Chrétien avec lequel nous avons organisé des échanges au niveau des services gériatrique et pédiatrique. La poursuite de la collaboration avec leur laboratoire est également une charnière rapprochant les activités hospitalières et ambulatoires et suscitera certainement d'autres ponts en 2015.

Christian Smetz, Directeur ASD Liège-Huy-Waremme

Personnel

- **Direction Générale** : Christian Smetz
  5 coordinatrices, 10 téléphonistes, 1 conseillère en prévention
- **Direction du Département Aide à la Vie Journalière** : Sylvie Gérard
  295 aides familiales, 40 gardes malades, 25 puéricultrices, 30 aides ménagères
- **Direction du Département Soins Infirmiers** : Christine Ori
  160 infirmières, 15 aides soignantes, 1 ergothérapeute
- **Direction du Département Administratif et Financier** : Arnaud Maréchal
  25 employés

Missions

Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme est l'association de trois asbl impliquées depuis de nombreuses années dans les soins et services à domicile : les soins infirmiers de l'asbl Croix Jaune et Blanche, les services d'aide à la vie journalière de l'asbl Aide Familiale et la coordination des soins et des services à domicile de l'asbl ASD - Coordination.

L'objectif de ces différents services est de permettre aux personnes en perte d'autonomie, qui font le choix de vivre à domicile, de recevoir l'aide et les soins nécessaires pour préserver la meilleure qualité de vie possible.

- Les coordinatrices évaluent les besoins, les ressources des personnes et de leur entourage. Elles recherchent et mettent en place une structure de services à domicile (soins infirmiers, matériel médical, aide à la vie journalière, kiné, livraison de repas, aménagement…) en respectant leur choix. Elles travaillent en étroite collaboration avec le médecin traitant, les différents intervenants du domicile, l'hôpital et la famille.
- Après évaluation des besoins par un travailleur social, les aides familiales viennent soutenir un bénéficiaire dans les actes de la vie quotidienne (préparer les repas, faire les courses, accomplir des démarches administratives, aider dans certaines tâches ménagères...) ou soulager sa famille.
- Les aides ménagères assurent le nettoyage et l'entretien du domicile des personnes ayant des difficultés à le faire.
- Les infirmières « Croix Jaune et Blanche » dispensent des soins des plus simples aux plus techniques : prises de sang, injections, pansements, perfusions…
- Les gardes à domicile secondent de jour comme de nuit l'aidant proche d'une personne malade. Leur présence rassurante est complémentaire aux tâches de l'aide familiale et de l'infirmière.
- Les puéricultrices se rendent à domicile auprès d'un enfant malade pour lui apporter une présence attentive et éducative (réconfort, soins, écoute, jeu, lecture…).

Faits marquants

- Adoption d'une nouvelle charte graphique commune aux différents acteurs du domicile : aide & soins à domicile, solival, vitatel et qualias. L'objectif est de renforcer la visibilité de chacun et de moderniser son image.
- Nouvelles conditions générales pour l'ensemble de nos prestations : elles reprennent dans un seul document les points d'attention et de prévention suite à l'analyse des accidents de travail les plus rencontrés ainsi que le matériel nécessaire et les conditions de facturation.
- L'utilisation d'un programme commun (Antalys) de gestion de toutes les demandes via la téléphonie (y compris la ligne unique MC « domicile ») nécessite de revoir ou clarifier les procédures de chaque métier. Un groupe de travail y veille pour assurer une prise en charge optimale des besoins de chaque bénéficiaire dans les meilleurs délais.
- Uniformisation au sein de notre fédération des tarifs de soins non remboursés par la nomenclature INAMI; ceux-ci sont remboursés par l'AC pour les patients affiliés à la MC Liège.
- Recrutement d'une infirmière Case Manager qui vient compléter la mission de l'ergothérapeute dans l'optique de retarder l'institutionnalisation des personnes incluses dans le projet Protocole 3. Sa mission est d'analyser la situation de dépendance des patients au moyen de l'échelle BelRAI1 et de différents outils d'analyses scientifiques pour accompagner l'ergothérapeute dans son analyse des besoins.
- Nouvelles dispositions concernant les demandes et les notifications d'honoraires forfaitaires et de toilettes applicables le 1er juillet 2014, celles-ci participent à la lutte contre la fraude menée par l'INAMI dans le secteur des soins à domicile.

• Partenariat avec le laboratoire du CHC : développement des prises de sang à domicile et rénovation du centre de prélèvement « Amercœur » en y intégrant également notre dispensaire de soins infirmiers liégeois.

• Développement de l'équipe Aide Familiale volante qui permet de répondre plus rapidement aux demandes urgentes et de remplacer les collègues absentes chez les bénéficiaires (plus de 5 000 heures de dépannage en 2014).
• Rencontre avec le service social MC et Qualias des travailleurs sociaux des différents réseaux hospitaliers liégeois. L'objectif est de faciliter le retour à domicile après une hospitalisation.
• Au niveau de l'encadrement : recrutement d'une responsable de la cellule Accueil-téléphonie (Isabelle Corman), d'une responsable administrative AVJ et Coordination (Lucie Van Impe) et lancement d'une procédure de recrutement pour pourvoir au remplacement de 2 infirmiers chefs ayant fait le choix d'une nouvelle orientation.
• Vente du bâtiment de notre centre de Huy.
• Participation à la constitution de l'asbl Solidarité Confort pour la gestion des activités de location de matériel d'aide et de soins « Qualias » sur les arrondissements de Liège, Huy et Waremme.

• **2014 en quelques chiffres :**
  - 429 000 visites d'infirmiers chez 6 200 patients (1 900/mois)
  - 131 000 passages d'aides familiales au bénéfice de 1 900 personnes
  - Les puéricultrices ont veillé sur plus de 500 enfants malades
  - 32 000 heures de présence des gardes à domicile auprès d'une centaine de malades
  - 200 foyers entretenus par les aides ménagères
  - Près de 1 500 demandes de coordination qui ont débouché sur plus de 1 000 visites à domicile.

| Perspectives

• Au niveau de l'encadrement : arrivée de 2 nouveaux infirmiers-chefs
• Pour améliorer l'organisation des tournées de soins, la désignation d'infirmiers titulaires pour chaque tournée devrait permettre une amélioration de la rentabilité financière mais aussi un meilleur suivi de la qualité des soins.
• Poursuite du développement de l'équipe Aide Familiale volante.
• Déménagement du centre de Huy dans ses nouvelles installations temporaires de la SPI+ (centre Nobel à Huy)
• Rafraichissement des locaux du 1er étage du centre de Liège à Amercœur
• Pour faciliter nos contacts avec les professionnels du maintien à domicile, création d'un point de contact électronique réservé aux prestataires pour notre centre de coordination.

Le département financier et infrastructures

Chapitre 3

« Permettre une relation performante avec les affiliés. »

3.1 | **Edito**
3.2 | **ASBL Patrimoniales**
3.3 | **Comptabilité**
3.4 | **Informatique**
3.5 | **Qualias Vente**
3.6 | **Optival**

3.1 | Edito

Regroupant télécommunications, informatique, finances et asbl patrimoniale, le département poursuit ses missions : garantir une gestion équilibrée, saine et responsable, apporter au personnel des conditions de travail optimales, permettre une relation performante avec les affiliés et donner à l'intérieur et à l'extérieur une image en adéquation avec les activités et les valeurs de la mutualité.

Intégrer des compétences
Après la téléphonie et les marchés publics, c'est la gestion des applications (informatiques) qui rejoint le département, élargissant ainsi son expertise. Les utilisateurs se voient ainsi garantir dans les meilleurs délais le bon fonctionnement des outils mis à leur disposition.

Continuer le travail de fond
La rénovation des points de contact de la mutualité a à nouveau mobilisé le département.
Elle est liée à la réflexion menée sur les services proposés et sur les modes de relation avec l'affilié.

Etre présent sur tous les fronts
Suivre des permis de bâtir, transformer des bâtiments, installer des bureaux et du matériel, accompagner une réorganisation des services à travers la téléphonie, encadrer des marchés publics, revoir des contrats d'assurance, intégrer des modifications de comptabilisation… au sein de la mutualité comme dans tout son réseau.

Cette année encore, le département s'est vu sollicité dans toute l'étendue de ses ressources.

Michel Halin, Directeur du département financier et infrastructures

3.2 | ASBL Patrimoniales

Personnel

Chef de service :
Pierre-Jean Forget
Nombre de personnes employées :
5 (4,4 ETP)

| Faits marquants

Gestion financière

- Suivi du plan de refinancement des activités médico-sociales de la mutualité
- Participation au développement du réseau de magasins d'optique de la mutualité via apport en capital

Gestion immobilière

- Poursuite du plan de réorganisation du réseau de contact de la Mutualité :
  Waremme et Herstal : projets importants de construction, dépôts des demandes de permis d'urbanisme
  XX Août : installation au rez-de-chaussée d'un magasin de vente et de location de matériel d'aide et de soins et adaptations de plateaux de bureaux consécutives à la réorganisation du réseau des conseillers
  Chênée : transformation d'un rez-de-chaussée commercial proche de l'ancien bâtiment et déménagement de nos bureaux
  Rocourt : recherche d'une nouvelle implantation pour un bureau plus vaste, plus accessible, plus visible que le bureau actuel
- 3ème étape du plan quinquennal de remplacement des sièges de bureau dans l'entreprise
- Recherche d'amélioration de la gestion quotidienne des nouvelles technologies mises en œuvres dans le cadre de la rénovation de l'immeuble XX Août.

Marchés publics

Poursuite des travaux de la cellule juridique en vue d'accompagner la mise en application de la législation au sein des diverses composantes de la Mutualité.

Assurances : actualisation de toutes les polices couvrant les risques immobiliers de l'asbl et de la Mutualité.

Prestations diverses : plus de 1 000 réunions et manifestations diverses ont été planifiées durant l'année 2014, accueillant plus de 15 000 personnes dans nos locaux

3.3 | Comptabilité

Personnel

Chef de service :
Yves Mandiaux
Nombre de personnes employées :
7 (6,8 ETP)

| Missions

Gérer les flux financiers, en assurance obligatoire et en assurance complémentaire, de manière à pouvoir générer les états de synthèse (bilans, comptes de résultats), en vue de donner une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats de l'organisme. Cette gestion s'effectue dans le respect des consignes de l'office de contrôle des Mutualités. En outre, le service est également chargé de tenir la comptabilité des différentes asbl (Énéo, Altéo, Jeunesse & Santé).

| Faits marquants

- Coordination fonctionnelle et opérationnelle avec les services GRH, MSSE, Indemnités, MC Assure.
- Nouvelles fonctionnalités dans le programme ISACPT (intégration de l'utilisation des NC 888888 et traitement des listings rejets MAF)
- Réorganisation des centres de frais suite au nouveau découpage en régions
- Le paiement des frais de déplacement des visites auprès du médecin-conseil est fait via le module fournisseurs – AP
- Contrôle de 2ème ligne est effectué par le service et non plus par l'alliance
- E-DMG intégré au module tiers-payant – 001TP_AP_MUT.

| Perspectives

- Préparation à l'intégration des cotisations dans FacNew.
- Réalisation du Project Flux VI art.164
- Amélioration de la performance des différents modules du logiciel de Finnew (= upgrade)
- Continuité (réalisation et suivi) des entretiens de fonctionnement
- Recherche continuelle de l'optimalisation des différents circuits comptables.

3.4 | Informatique

Personnel

Chef de service :
Danielle Lemaire
Nombre de personnes employées :
4 (4 ETP)

| Missions

Assurer le bon fonctionnement de l'infrastructure informatique et y intégrer les évolutions technologiques. Le service programme, teste, sécurise, installe, entretient et adapte les programmes et applications complexes afin que les utilisateurs puissent exercer leurs activités dans les meilleures conditions.

| Faits marquants

- Recrutement d'un gestionnaire d'applications en la qualité de Magali Graindorge et suite au départ en prépension de Robert Palate, la télécommunication est maintenant une matière gérée à part entière par le service Informatique.
- Suite au départ d'un de leurs informaticiens et à l'absence prolongée d'un autre, la MC Verviers-Eupen a demandé un coup de main. En effet, une seule personne assurait encore le service et en son absence ou ponctuellement, en fonction des projets sur le feu, le service intervient soit depuis Liège (la technologie nous le permet maintenant) soit depuis Verviers.
- Remplacement des anciens scanners par du nouveau matériel et démarrage du scanning des contrats MC Assure que l'on peut désormais visualiser dans le dossier du membre via l'application Dmsscan.
- Démarrage de Doccle, une application en ligne comparable à une boîte aux lettres. Cette nouvelle plate-forme permet la consultation et l'archivage des documents de l'ensemble de la famille en format numérique, en un seul et même endroit. A moyen terme, le paiement de factures en ligne sera également possible.
- Réorganisation des services de l'assurance et des services externes ce qui a engendré, entre autres, des déménagements de PC et des changements dans l'arborescence téléphonie.
  De plus, la création du nouveau service remboursements et le changement des missions des conseillers mutualistes ont nécessité le rapatriement d'une partie des PC (appelés OG3) et imprimantes des agences vers la place du XX Août et de nombreuses modifications en téléphonie.
- Remplacement de notre serveur SMS (Software distribution) et mise en place d'une nouvelle version.
- Développement d'une application en lien avec le projet « ligne unique » qui prend en charge les appels téléphoniques pour le retour et le maintien à domicile.

| Perspectives

- Le nouveau serveur SMS va également servir de serveur bureautique et tous les fichiers réseaux vont être transférés petit à petit de l'ancien serveur bureautique vers ce nouveau serveur. Nous en profiterons également pour réorganiser ces données afin qu'elles respectent mieux les nouveaux services et que la gestion des accès soit plus aisée.
- Installation et mise en place du scanning et traitement des attestations de soins.
- Collaboration avec Verviers.
- Simplification de l'arborescence téléphonique.
- Développement en téléphonie de messages automatiques dynamiques (« Nous traitons les attestations de soins du… »).
- Ajout des modules « Parking » et « Réunions » dans notre application Gestion du bâtiment.

3.5 | Qualias Vente

QUALIAS
Matériel d'aide et de soins – Vente et location
Partenaire Mutualité chrétienne

Depuis 2001, année du démarrage effectif du partenariat avec la MC Liège, la société est devenue le pôle vente de l'activité de location et de vente de matériel médical et paramédical que la Mutualité souhaitait mettre en place, en région liégeoise, à l'attention de ses affiliés.
En plus de la qualité du matériel proposé, de l'expérience du personnel et de l'expertise en matière d'information et de conseil, les membres de la Mutualité bénéficient systématiquement de remises importantes.
Depuis 2011, la Mutualité de Verviers-Eupen s'est associée au développement de l'activité du magasin liégeois, tant du point de vue économique que géographique.

| Faits marquants

- Ouverture d'un nouveau magasin à Liège.
- Déménagement du magasin d'Eupen vers Lontzen.
- Installation de la marque « Qualias » à travers tous les magasins.
- Développement d'activités conjointes de vente et de location en collaboration étroite avec l'asbl « Solidarité et Confort » depuis l'externalisation par la Mutualité de son service de location de matériel d'aide et de soins.
- Développement du département « voiturettes »
- Collaboration avec une orthopédiste indépendante et avec un chausseur (semelles orthopédiques)
- Poursuite des investissements en voiturettes de location en maison de repos
- Développement de l'activité en région Verviers Eupen
- Recherche de nouveaux produits (bien-être).

| Perspectives

- Collaboration étroite avec l'activité de location de la Mutualité
- Intensification des relations (conseil et vente) avec le réseau de partenaires mutualistes (ASD, Clairière de Fayenbois, …)
- Accentuation de l'appartenance mutualiste
- Intégration visuelle au réseau Qualias.

3.6 | Optival

Depuis plusieurs années, la MC Liège souhaitait mettre en place sur son territoire un réseau de magasins d'optique à l'attention de ses affiliés, dans le respect des principes d'éthique et de déontologie qu'elle défend.
L'objectif n'était pas ici de créer un magasin ou une marque en plus, encore moins de concurrencer les grandes chaînes existantes mais bien de promouvoir le label Mutualité chrétienne.
Créée en mai 2011, la Scrl Optival développe et exploite depuis lors les magasins d'optique de la mutualité sous la marque « Optival ».
Le premier magasin a été ouvert à Huy, d'autres ont suivi rapidement à Liège, Visé et Theux.
En plus de la qualité du matériel proposé, de l'expérience de notre personnel et de l'expertise en matière d'information et de conseil que notre société apporte à tous ses clients, les membres de la Mutualité bénéficient systématiquement de remises importantes.
Un service à domicile pour les personnes ayant des difficultés de mobilité est également organisé gratuitement.
Depuis 2013, la MC Verviers-Eupen s'est associée au développement de l'activité tant du point de vue économique que géographique.

| Faits marquants

- Le succès rencontré auprès des affiliés et le chiffre d'affaires en constante progression ont rapidement conduit à la volonté de créer un cinquième magasin, à Eupen (Lontzen) en juin 2014, en collaboration avec la MC Verviers-Eupen, dans le but d'élargir l'offre à la région germanophone.

- 95 % des clients (environ 15 000 en 2014) sont affiliés à la MC.
- Le service à domicile est très apprécié avec en moyenne une visite sur demande par jour dans plus de 30 maisons de repos et homes différents. Notons également des relations privilégiées avec plusieurs CPAS.
- Démarrée en novembre 2012, la permanence hebdomadaire d'audiologie s'est étendue à tous les magasins où elle rencontre une réelle demande de la clientèle avec une centaine de dossiers en cours. Cette activité est réalisée en partenariat avec un cabinet d'audiologie liégeois.

| Perspectives

- Développement de l'activité à travers des actions promotionnelles réparties tout au long de l'année à travers les différents magasins.
- Extension de l'activité d'audiologie.

Marketing - Information - Communication

Chapitre 4

« Renforcer l'assise de la MC sur Liège - Huy - Waremme pour assurer à plus de personnes un meilleur accès aux soins. »

4.1 | **Communication-marketing**
4.2 | **Etudes et développement**

4.1 | Communication - marketing

Personnel

Chef de service :
Samuel Dufranne
Presse & médias :
1 personne (0,8 ETP)
Marketing/promotion :
3 personnes (2,3 ETP)
Logistique : 5 personnes (4,6 ETP)
Nombre de personnes employées :
10 (8,7 ETP)

| Missions

En vue de renforcer l'adhésion des membres et de développer le recrutement de nouveaux affiliés :
- assurer la promotion des services et avantages MC,
- garantir la cohérence et la compréhension de la communication,
- veiller à présenter une image optimale de la MC,
- assurer l'information relative aux activités MC,
- apporter un soutien logistique (courrier, fournitures de bureau, imprimerie, transport…) à la communication.

| Faits marquants

Le « plan de communication »

Le « plan de communication » de la MC Liège est une démarche qui s'appuie sur l'ensemble des actions de communication externe pour renforcer l'image et la notoriété de notre mutualité, ainsi que son attractivité.
Les lieux de réunion (groupe de coordination des actions membres et équipe opérationnelle action membre) ont permis de parcourir 93 projets mis en œuvre sur l'année 2014 par notre mutualité et ses mouvements.
Ceux-ci ont été analysés à l'aune de la cible marketing des jeunes et des jeunes familles. Dans ce cadre, épinglons 2 projets : le toute-boite « jeunes familles », et la journée famille du 6 avril.

> Le toute-boite

Ce toute-boite avait pour objectif de faire connaitre notre offre d'avantages et de services à une cible majoritairement composée de jeunes familles. Il a été diffusé sur le territoire de la mutualité à 145 000 foyers selon ce critère, sans distinction sur le fait que ces gens soient membres ou pas.

> La journée famille du 6 avril 2014

Elle a rassemblé 450 membres et non-membres de la mutualité autour d'un concert pour enfants par André Borbé et d'animations orchestrées par Jeunesse & Santé et Infor Santé. Cette journée visait à fidéliser et recruter également, en plus d'assurer à la MC une image dynamique et en phase avec son public des jeunes familles.

> Le débat politique du 29 avril 2014

À la veille des élections de mai 2014, la MC Liège a organisé un débat politique avec les têtes de liste à la Chambre de sa circonscription. Daniel Bacquelaine (MR), Willy Demeyer (PS), Muriel Gerkens (Ecolo), Raoul Hedebouw (PTB-Go) et Melchior Wathelet (cdH) ont ainsi pu répondre aux interpellations de la mutualité lors de ce débat animé par Jacques Bredael et qui a rassemblé 500 personnes, au Palais des Congrès de Liège.

Mouvements dans l'équipe

Muriel Vercheval a renforcé l'équipe logistique durant les incapacités d'Yves Albert et d'Eric Falla.
Denis Stas ayant été désigné Responsable régional, Laurent Elsdorf, ancien conseiller mutualiste à Bruxelles, a rejoint l'équipe en tant que coordinateur promotion en charge du marketing vers les entreprises. Sa mission est de renforcer la notoriété et l'attractivité de la MC via des actions concrètes avec les entreprises partenaires (réseau médico-social) ou sur le zoning industriel des Hauts-Sarts, où il y a une agence de la MC. Il collabore sur cette mission avec les conseillers mutualistes en entreprise.

| Actions de promotion

Vers les entreprises et les partenaires de la MC

Développement de la notoriété et de l'attractivité de la MC par des actions concrètes :
- auprès des entreprises du ZI des Hauts-Sarts : organisation d'un business meeting et d'un business breakfast, coordination de sessions Je Cours Pour Ma Forme, pub dans le trimestriel Infoclub du club des entreprises des Hauts-Sarts…
- auprès de nos partenaires (réseau médico-social) : Jobday HELMo, visibilité de notre offre et actions de fidélisation et recrutement de membres MC auprès de ces publics, réalisation d'un plan d'actions pour le médico-social visant notamment à faciliter les projets de communication entre les différents acteurs du domicile.

Evénements vers nos publics

Cette année encore, la MC a assuré une forte visibilité dans plusieurs événements liégeois et a pu toucher plusieurs milliers de personnes, membres et non-membres, au travers d'actions de promotion en lien avec la santé ou les événements de vie importants de la population.

> Familles et jeunes

- Nouvelle organisation pour les Séances Infos Séjours JS.
  Toutes les réunions ont eu lieu en une journée, le samedi 10 Mai.
  Nombreuses animations et stands organisés et tenus par les animateurs. Stand infos MC.
- Gardens Royales en juillet et en septembre : concours + distribution de bouchons d'oreilles et de casques pour les enfants.
- Garden HELMo en septembre avec distribution de bouchons d'oreilles et ponchos.

- JobDay ULg en octobre. Rencontre avec les jeunes diplômés de l'ULg, futurs titulaires en AO.
- Bal de l'Association des Etudiants d'HELMo en décembre avec stand MC : animations et distribution de barbes à papa, ainsi que de préservatifs et de bouchons d'oreille.
- **Salons :**
  - première participation au salon Vert Bleu Soleil, le salon des vacances et de la seconde résidence. La MC et ses mouvements présentaient leur offre de vacances.
  - Baby Days, salon du bébé et des futurs parents (12 000 visiteurs). La MC est partenaire de l'événement.
  - Retrouvailles, en collaboration avec Énéo, JS et Altéo (35 000 visiteurs). La MC est également partenaire.
- **Joggings :**
  - La MC s'est associée au challenge condrusien et aux belles courses. Elle développera ces partenariats en 2015. En 2014 nous avons commencé à créer le concept de sponsoring particulier pour ce créneau du sport.

> Aînés

- Salon Papillon avec ASD, Énéo, les services pensions et domicile et Optival (9 300 visiteurs). La MC est partenaire de l'événement.
- Journée Sportive Enéo en octobre avec stand Infos MC (distribution de fruits).

> Personnes en situation de handicap

- Salon Autonomies, en collaboration avec Altéo, ASD, le service social, Qualias, a accueilli près de 10.000 visiteurs sur 3 jours. La MC en est partenaire.

> Grand public

- sponsoring et visibilité de la première édition du salon Planète Zen, le salon du bien-être, du développement personnel et du développement durable, au palais des congrès.

Interne

- Journée du Volontariat : Volontaires des mouvements en décembre : soirée de remerciement pour les volontaires, avec venue de Saint-Nicolas et soirée Spectacle Impro. Stand Infos MC.

Actions de fidélisation et de recrutement

> Actions ANMC

- Test de recrutement sur des membres qui ont quitté la MC depuis 3 ans.
- Mailing proposant la Dento+ aux membres qui cotisent déjà à une assurance hospitalisation facultative.
- Back to school : mailing de fidélisation vers nos familles avec enfants jusqu'à 18 ans pour leur faire découvrir l'ensemble des services et avantages de leur AC.
- Fidélisation jeunes titulaires : mailing suivi d'appels en région vers nos jeunes titulaires.
- Visibilité avantages familles : mailing qui informe nos familles de l'avantage 100% remboursés jusqu'à 18 ans, avec rappel de la nécessité du DMG.

> Actions liégeoises

- appels vers nos futurs nouveaux membres
- le service social appelle nos membres qui ont acquis le statut BIM
- appels vers les parents non-membres d'enfants qui ont participé aux plaines JS
- appel vers les candidats pour travailler à la MC qui ont manifesté le souhait d'être recontactés
- appels vers nos « ménages mixtes » qui viennent de se marier ou se mettre en cohabitation
- appels vers les « personnes à charge » qui doivent s'inscrire comme « titulaires » (jeunes travailleurs)
- toujours les appels vers les membres qui souhaitent nous quitter (« contre-mutation »).

La MC dans les médias

Parmi les principaux événements de 2014 qui ont fait l'objet d'une communication renforcée dans les médias internes et externes de notre mutualité, nous retiendrons :

- la journée famille organisée le 6 avril à la caserne Fonck
- le débat politique du 29 avril qui a eu lieu au Palais des Congrès
- les ateliers bien-être de l'automne.

En février, nous avons organisé notre traditionnelle conférence de presse sur les coûts d'une hospitalisation en région liégeoise. Cet événement a été largement relayé par les différents médias présents (RTC Télé Liège, RTBF, La Meuse, Le Soir, La DH, L'Avenir…).

En 2014, nous continuons également notre collaboration avec la Radio Chrétienne Francophone (RCF) et, depuis septembre, l'émission bimensuelle « Chronique santé avec la MC » a lieu en direct !

4.2 | Études et développement

Soutenir la communication

La Cellule logistique assume toutes les missions du soutien concret à la communication interne et externe en gérant de manière centralisée les demandes d'impressions volumineuses, la mise sous pli et l'expédition du courrier ainsi que la gestion des commandes de matériel. Le contrôle de toutes les étapes de production (création - graphisme - impression - livraison) permet de garantir une certaine qualité et le respect de la charte graphique MC.

Suite à la centralisation du traitement des attestations de soins, la MC a acquis l'ouvre-lettre IM-20 de Néopost avec ouverture par système de fraisage. Cette méthode d'ouverture protège le contenu et permet l'ouverture de courrier jusqu'à 40 000 enveloppes par heures. La logistique se voit donc attribuer cette nouvelle tâche de support : la préparation (ouverture et livraison) des enveloppes MC Direct avant l'encodage des attestations de soins.

| Perspectives nouvelles

- Plan de communication : développement d'actions de proactivité des services internes.
- L'organisation d'une soirée intermutualiste à l'attention du personnel politique visant à leur faire mieux connaitre nos différents métiers.
- Mise sur pied d'un concept de sponsoring sur les joggings de notre territoire
- Soutien au niveau communication externe de la campagne bien-être d'Infor Santé
- Développement et mise en œuvre d'un plan de marketing vers les entreprises.

Personnel

Chef de service :
Alain Stassart
Nombre de personnes employées :
1 (1 ETP)

| Missions

- Composer et suivre des dossiers d'études sur la politique de développement de la MC Liège, sur l'évolution concurrentielle, sur les services de l'assurance complémentaire et formuler des avis dans ces différentes matières.
- Représenter la MC Liège aux réunions Marketing-Etudes de l'Alliance et, en participant aux travaux réalisés par le groupe de travail, contribuer à la politique de développement des mutualités chrétiennes francophones.
- Suivre les évolutions internes et externes se rapportant au portefeuille des affiliés.
- Participer à la rédaction, à la coordination et à la parution du rapport social de la MC Liège.
- Participer à différents groupes de travail internes.
- Assurer des missions internes et externes d'information, de formation, de participation à des réunions et colloques,…
- Contribuer à la notoriété, en région liégeoise, de la MC Liège en matière de coopération internationale et collaborer dans ce cadre à la constitution de dossiers et à l'examen de rapports rédigés par les partenaires techniques et financiers.

| Faits marquants

- Remplacement de Françoise Vervoort en congé de maternité par Valérie Derivaux de janvier à mai

> Etudes

- Réalisation d'une étude quantitative sur « Les modes des contacts de la mutualité et les attentes des membres » sur base d'un questionnaire qui a été adressé à 4.000 personnes en février (810 questionnaires traités). Cette enquête quantitative a été réalisée par notre service en collaboration avec Hubert Bouchat (service Marketing Etudes de l'ANMC) et sur base des enseignements de l' enquête qualitative réalisée en 2013 par Carré Associates. Une présentation du rapport final a été effectuée, au mois de mai, au Comité de Direction et à la réunion de cadres de la mutualité de Liège, ainsi qu'à la réunion Marketing Etudes des MCFG du 13 juin. L'objectif principal était d'obtenir des recommandations permettant à notre mutualité de repenser ses modes de contact et de renforcer notre relation avec les membres.
- Depuis le mois de septembre, le service Etudes centralise les demandes de formations externes à la mutualité. Celles-ci sont introduites via une fiche info adressée aux demandeurs : le service Etudes analyse les demandes et les renvoie vers les services compétents. Une vérification du contenu de la formation est également

effectuée et un inventaire de ce qui existe déjà comme modules de formation à l'interne est mis à jour au fur et à mesure des demandes.

- Projet relations prestataires : après des réunions de concertation avec le groupe « relations avec les prestataires » initié au sein de l'Alliance et des rencontres avec d'autres mutualités régionales impliquées dans ce type de projet, une première réunion du « groupe de travail prestataires liégeois » a eu lieu le 18 novembre. Une équipe pluridisciplinaire a été constituée, pour assurer la transversalité du projet (service social, service soins de santé, responsable régional, médecin conseil, service MIC et service Etudes). Notre mutualité a été sollicitée pour une première intervention auprès de médecins en février 2015. Dans ce cadre, le service à veillé à :
  - y répondre de manière professionnelle, avec la présence de plusieurs interlocuteurs qualifiés (et un ancrage local, notamment par rapport à la présence du responsable régional)
  - travailler en étroite symbiose avec les autres MCFG sur le contenu des interventions
- Préparation à la mise sur pied d'une formation sur la sécurité sociale à HELMo dans le cadre du Fonds d'innovation de l'Alliance: l'objectif est de réaliser une sensibilisation large auprès des étudiants sur le sens de l'importance d'un système de sécurité sociale en tant que citoyens (philosophie, compréhension des mécanismes et enjeux). Proposition de construire un outil de sensibilisation mobile (exposition, film,…) sur ce sujet, à faire tourner au sein de différentes sections.
- Réalisation d'une étude sur nos parts de marché en fonction de l'évolution démographique en région liégeoise (2009-2013)
- Réalisation de l'étude comparative de notre assurance complémentaire avec celles de nos concurrents en région liégeoise. Classement supplémentaire des avantages par 6 publics/profils définis dans le cadre de l'harmonisation.
- Organisation d'une formation le 16 septembre à la demande d'Altéo sur la Sécurité Sociale, l'AMI et la mutualité.
- Participation aux réunions de l'équipe opérationnelle actions membres (EqOpAM) dans le cadre du plan de communication
- Participation à la réalisation de la brochure d'assurance complémentaire pour 2015.

> Coopération internationale

- Participation aux assises de la coopération et implication au sein de la commission régionale de Solidarité Mondiale
- Représentation de la mutualité à la journée « Sous le manguier, partage d'expériences solidaires au Burkina Faso » organisée par la CASIW à Namur le 7 novembre en collaboration avec la FASI, l'ONG Iles de Paix et Alliance Burkina Faso.
- Au niveau national, échanges sur les différentes actions Nord dans le but de développer la dimension Nord au sein du service coopération

| Perspectives

- Développer la connaissance de la mutualité et de la sécurité sociale pour des publics externes
- Etre attentifs aux besoins et aux attentes des publics fragilisés socialement
- Réalisation d'une formation sur la sécurité sociale à HELMo au cours de l'année académique 2015-2016
- Développement du projet « Relations prestataires »
- Etudes à réaliser sur des services de la complémentaire et sur l'implantation d'une nouvelle agence
- Analyse du coût des transports et adaptation éventuelle de l'offre transport en collaboration avec le service transport
- Réalisation, au sein des MCFG, avec le service marketing études de l'alliance d'une étude image de la MC

Coopération internationale

Chapitre 5

« Plus que jamais, la campagne que nous menons *ici et là-bas* pour soutenir les mouvements sociaux et instaurer un système de protection sociale en Afrique de l'Ouest, prend tout son sens. »

Accord de collaboration avec le Réseau d'Appui aux Mutuelles de Santé au Burkina Faso (RAMS/BF)

La mutualité et le Réseau d'Appui aux Mutuelles de Santé au Burkina Faso (RAMS/BF) ont conclu un nouvel accord de collaboration en vue du développement de mutuelles de santé au Burkina Faso.
Le plan d'actions 2014-2016 comporte les objectifs spécifiques suivants :

- promouvoir, par le développement des mutuelles de santé, le droit à la protection sociale des travailleurs à statut précaire, de l'économie informelle, des populations rurales et autres groupes vulnérables
- contribuer à l'élaboration, la mise en œuvre, la gestion et le développement de l'Assurance Maladie Universelle (AMU) au Burkina Faso
- renforcer les capacités organisationnelles et institutionnelles du mouvement mutuelliste par une politique concertée de plaidoyer menée au sein du Cadre de Concertation des Structures d'Appui aux Mutuelles de Santé (CCSAM)
- encourager le conventionnement et l'innovation des centres de santé, ainsi que l'efficience des mutuelles de santé, par l'attribution d'un prix « Docteur Dominique Legrand » tous les deux ans.

Faits marquants

- **Le balai citoyen :**
  le Burkina Faso a vécu des journées historiques depuis le mois d'octobre avec des manifestations importantes qui se sont succédées dans tout le pays et le départ du président Blaise Compaore. Un président intérimaire, Michel Kafondo, a été désigné pour assurer la transition jusqu'aux élections en 2015. Une charte de la transition a été ratifiée le 16 novembre par les « forces vives » du Burkina : représentants des partis politiques, des organisations de la société civile, des forces de défense et de sécurité, des autorités religieuses et coutumières. Cet accord, qui a été établi en un temps record témoigne de la maturité et des valeurs de tout un peuple : réconciliation, responsabilité, solidarité, dialogue, fraternité. Mais le peuple burkinabè, au-delà de sa volonté d'émancipation démocratique bien légitime, vit une situation économique et sociale dramatique. Nos amis du Réseau d'Appui aux Mutuelles de Santé (RAMS) et d'autres organisations de la société civile comme la Confédération Nationale des Travailleurs du Burkina (CNTB), soutenue par la CSC de Liège et Solidarité Mondiale, effectuent un travail remarquable, dans des conditions extrêmement difficiles. Plus que jamais, la campagne que nous menons « ici et là-bas » pour soutenir les mouvements sociaux et instaurer un système de protection sociale en Afrique de l'Ouest, prend tout son sens.

- **Convention de partenariat « tripartite » :**
  accord sur le contenu du programme et la présentation d'un budget commun (WSM-ANMC-MC) pour le soutien financier du RAMS pour les années 2014 à 2016.

- **Mission en février 2014 au Burkina avec HELMo :**
  mission effectuée au Burkina du 12 au 22 février en présence de Kathleen Mariën et Catherine Serteyn (enseignantes d'HELMo). Ont également participé à cette mission pour notre mutualité : Laurence Vankerkhove, Michel Halin, Gérard Loyens et Alain Stassart.

Les objectifs de cette mission :

- réaliser une mission exploratoire pour HELMo dans le but de créer une offre de stages pour les étudiantes de Sainte-Julienne au Burkina (accouchements, consultations pré et post natales, santé communautaire).
- faire le point sur la situation des mutuelles de santé dans la région de Bobo Dioulasso, avec des visites de terrain.
- rendre compte de l'état d'avancement du projet d'assurance maladie universelle (AMU).

- **Intervention de Paul Franck au symposium sur les personnes âgées au Burkina Faso**, du 2 au 10 mai, lors des 17èmes journées des sciences de la santé à Bobo Dioulasso , en collaboration avec l'UCL et le Centre Muraz, institut public burkinabé de recherche pour la santé.

Le Comité de partenariat

Un Comité de partenariat a été institué au sein de notre mutualité « pour chercher à impliquer davantage l'ensemble de la mutualité, des mouvements et des associations proches de la mutualité dans ce projet ».

Quelques missions essentielles sont dévolues aux membres de ce Comité :
- être des ambassadeurs du projet,
- participer à la réalisation d'activités,
- accueillir nos partenaires burkinabés lors des missions,
- maintenir un contact régulier avec les partenaires.

Les principales activités du Comité de partenariat en 2014 :
- Actions de sensibilisation menées dans le cadre de la campagne « je me bouge avec les mouvements sociaux » à la mutualité (AG de la mutualité, AG du personnel) et avec Solidarité Mondiale (Tempo Color le 27 septembre, ciné-débat à la Cité Miroir le 7 octobre).
- Récolte de fonds au sein du personnel de la mutualité pour la scolarisation d'enfants en lien avec l'association de Biba « Survie Tenbo ». Cette association travaille pour l'insertion socioprofessionnelle des veuves et la promotion de l'éducation d' enfants démunis.
- Participations à la journée familles du 6 avril à la Caserne Fonck, à Retrouvailles les 6 et 7 septembre, à la journée des volontaires du 5 décembre.
- Fête des 10 ans du comité de partenariat le 18 octobre.
- Organisation d'un petit déjeuner équitable et bio le 20 novembre, Place du XX Aout, au profit du CNCD.

Perpectives

- Renforcer les collaborations au Nord et au Sud :
  - tripartite Alliance, Solidarité Mondiale et MC Liège
  - actions concertées au sein de Masmut (Belgique) et du CCSAM
- Participation de 3 membres du comité de partenariat à un voyage d'immersion au Burkina avec Solidarité Mondiale en février 2015
- Réalisation d'un évènement « de grande envergure » à la Caserne Fonck le 27 juin 2015 en collaboration avec la CSC et Solidarité Mondiale
- Accueil d'une délégation du RAMS/BF en juin à Liège
- Faire vivre la campagne « Protection sociale pour tous » soutenue par le CNCD
- Réalisation d'une nouvelle mission humanitaire avec l'asbl Médecins du désert

Services supports

YOUR CAREER
Fraîchement diplômé(e) ou à la recherche d'un nouveau défi professionnel ?
Votre talent, votre motivation, votre professionnalisme... nous intéressent !
LA MC,
UN EMPLOYEUR

Chapitre 6

« Permettre à chacun de se centrer sur sa mission : le service au membre. »

6.1 | Secrétariat et Secrétariat de Direction
6.2 | SIPP et audit interne
6.3 | Gestion des ressources humaines

6.1 | Secrétariat et Secrétariat de Direction

Personnel

Chef de service :
Ingrid Billen
Nombre de personnes employées :
4 (3,2 ETP)

| Missions

- Offrir un soutien administratif et organisationnel à la Direction, aux différents départements et aux instances de la Mutualité et des asbl :
- Tenir à jour le site Intranet et développer le magasin de connaissances Shine de la mutualité
- Assurer le suivi des plaintes des affiliés
- Traiter les contacts téléphoniques et électroniques pour d'autres services de la mutualité

| Faits marquants

Depuis le 1er septembre 2014 et suite à la réduction de temps de travail de Dominique HABETS, le service a été placé sous la supervision d'Ingrid BILLEN, responsable de la gestion des ressources humaines.

La procédure harmonisée de gestion des plaintes a été mise en application au sein des différentes mutualités. Elle garantit au plaignant un accusé de réception dans les 48 heures par le Secrétariat de Direction, un second écrit 3 semaines après si la plainte n'a pas encore rencontré de solution et les conclusions de l'examen de leur dossier endéans le mois. Le traitement via XRM permet de pointer les signaux d'éventuels dysfonctionnements par la production d'un rapport semestriel, avec une analyse globale et des perspectives de solutions.

Deux collègues du service ont pris part, le 23 septembre, à la formation « Agora Cloud », plateforme accessible via une interface web sur laquelle un calendrier et des documents sont mis à disposition pour épauler le fonctionnement des instances statutaires et, à plus long terme, celui des asbl La gestion en est confiée au Secrétariat de Direction.

Dans la même logique, deux collaboratrices du service ont eu un premier contact avec
Virginie SCAILLET, responsable nationale de Shine, dans le but de créer la première communauté Shine de notre Mutualité, destinée à accueillir le calendrier, les ordres du jour, les procès-verbaux et les notes de travail du Comité de Direction. Cette communauté, pour laquelle un travail d'analyse est en cours pour en définir le cadre, remplacera l'actuel programme « GestionStaff ».

Enfin, une nouvelle réunion d'instances est venue s'ajouter au panel du Secrétariat, celle de la nouvelle asbl Solidarité Confort. Une collègue assiste aux Assemblées générales et Conseils d'administration afin d'assurer la prise de notes sur PC portable et d'en rédiger les procès-verbaux.

| Perspectives

La procédure de gestion des plaintes fera l'objet d'une intensification et d'un suivi, notamment par le biais d'un audit. Celui-ci aura pour objectif l'examen opérationnel du processus qui, non seulement représente un outil fondamental pour évaluer et améliorer la qualité de notre service aux membres, mais sera également l'un des critères évalué par l'Office de Contrôle des Mutualités dans le cadre de la partie variable externe à partir de 2016.

Les premières plateformes Agora Cloud seront mises en production au sein de notre mutualité, tout d'abord à destination des administrateurs, puis des délégués à l'Assemblée générale. Pour le Secrétariat de Direction, il s'agira de créer les comptes individuels, d'octroyer les accès au calendrier et aux documents, de gérer le calendrier et de télécharger les documents.

De même, la communauté Shine permettant la mise à disposition des documents relatifs aux réunions du Comité de Direction devrait être opérationnelle et permettre un meilleur suivi des décisions prises et des points à suivre.

6.2 | SIPP et audit interne

Personnel

Conseillère en prévention :
Christel Liesenborghs
SIPP : 1 (0,3 ETP)
Audit interne : 1 (0,7 ETP)

6.2.1 | Le Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail (SIPP)

| Missions

Assister l'employeur dans les mesures à prendre dans le cadre du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Les missions et tâches des services internes sont décrites dans l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au service interne. Le servie interne doit surtout donner des avis mais il a aussi d'autres responsabilités :

- Collaborer à l'identification des risques présents et donner un avis sur le plan global de prévention et le plan annuel d'actions;
- Participer à l'enquête sur les causes des accidents du travail;
- Donner un avis sur la rédaction d'instructions, sur les informations, l'accueil et la formation des travailleurs;
- Répondre à toutes les questions des travailleurs sur l'application de la législation;
- Élaborer une procédure d'urgence interne;
- Organiser les premiers soins.

| Faits marquants

- Réalisation de l'analyse des risques psychosociaux : afin d'obtenir une analyse représentative de l'ensemble des travailleurs, 10 groupes se sont réunis pour identifier les risques psychosociaux présents dans notre entreprise. En 2014, 7 groupes ont participé à cette analyse. La méthode en place permet non seulement l'identification des risques mais aussi la recherche de solutions. Ces solutions sont discutées dans un groupe de travail paritaire et validées dans des plans d'actions.
- 52 interventions des secouristes d'entreprise ont été réalisées.
- 40 nouveaux sièges ont été installés afin d'améliorer l'ergonomie des postes de travail sur écran.
- En 2014, le service a dénombré 1 accident du travail.

| Perspectives

- Poursuite de l'analyse des risques psychosociaux : réunion des 3 derniers groupes de travail afin d'obtenir une étude exhaustive et mise en œuvre des plans d'actions qui en découlent.
- Mise en conformité de notre règlement de travail suite à l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux : information des travailleurs sur les procédures internes d'application en la matière.

6.2.2 | L'audit interne

| Missions

Vérifier de manière autonome les procédures dans l'ensemble du domaine d'activité de la mutualité afin, d'une part, de s'assurer dûment que ces procédures existent et sont conformes aux lois, réglementations et instructions en vigueur et d'autre part, d'assurer la qualité du contrôle interne et ne risquer ainsi aucune sanction interne ni externe.

| Faits marquants

- Le plan de continuité d'entreprise réalisé en vue de garantir la poursuite des activités en cas d'incident a pu être testé en 2014.
- Renforcement de la coordination pour atteindre les objectifs en termes de service de qualité et maîtrise des coûts de l'assurance soins de santé - indemnités (partie variable interne des frais d'administration).
- Réalisation d'un travail de fin d'étude par Monsieur Nicolas Hanlet, stagiaire à l'ULg, portant sur l'intégration, les enjeux et les impacts d'outils de gestion au sein de notre entreprise en vue de la création d'un outil d'objectivation de la charge de travail dans le but de garantir une adéquation entre les effectifs disponibles et les tâches à accomplir.

| Perspectives

- Renforcement des actions en matière d'audit de services.
- Le plan de continuité d'entreprise continuera à faire l'objet d'améliorations en 2015 sur base des résultats du test 2014.

6.3 | Gestion des ressources humaines

Personnel

Chef de service :
Chef de service : Ingrid Billen
Nombre de personnes employées :
4 (4 ETP)

| Missions

Le service Gestion des ressources humaines est chargé de l'exécution, du suivi et du développement de la politique de gestion des ressources humaines de la mutualité, en liaison avec la direction, l'encadrement, le personnel et les partenaires externes de l'ANMC.
Il a pour mission d'assurer le recrutement et l'administration du personnel (salaires, obligations contractuelles, conventionnelles et légales, gestion du temps de travail), de mettre en place des programmes de formation, d'accompagner l'encadrement dans le domaine de la participation, du développement et de l'évaluation du personnel et, depuis le 1er octobre 2014, d'accompagner la communication interne de l'entreprise (communication de la stratégie de l'organisation auprès des employés, accompagner le changement, promouvoir l'image et les valeurs de l'entreprise…).

Il compte quatre employés (4 ETP), dont deux chargés de l'administration du personnel, une chargée de la formation et de la communication interne et un chef de service responsable du volet RH.

| Faits marquants

- Intégration de la « communication interne » dans les missions du service et d'une responsable communication interne et formation dans l'équipe GRH.
- Accompagnement des mouvements liés à la réorganisation des services de l'assurance dont concrètement la réalisation de 14 processus de sélection interne sur base d'appels à candidatures internes et /ou externes.
- Mise à jour des procédures et outils GRH suite aux nouvelles dispositions légales relatives au statut unique ouvrier-employé.
- Informations au personnel et suivi des nouvelles dispositions légales en matière de crédit temps, congé parental, RCC…
- Accompagnement des chefs de service sur l'évaluation et le développement des compétences de leurs collaborateurs.
- Accueil de 13 stagiaires en formation scolaire et /ou professionnelle.
- Suivi du plan d'action « absentéisme ». Le taux passe de 6,26 % en 2013 à 5,97 % en 2014. L'objectif est fixé à 5%.
- Suivi avec l'encadrement de l'application « harmonieuse » du règlement de travail.
- Mise à disposition d'un support RH pour les partenaires proches de la MC Liège.

Quelques chiffres

1. L'administration du personnel

Le 31-12-2014, la MC Liège occupait 248 travailleurs pour 224,50 unités « équivalent temps plein » (ETP) :

Régime de travail	100 %	90 %	80 %	70 %	60 %	50 %	40 %	00 %	Total
Nombre de personnes	158	3	64	1	2	19	0	1	248
Equivalent temps plein	158	2,70	51,20	0,70	1,20	9,50	0,40	0,00	224,50
	63,71 %	**36,29 %**							**100 %**

L'âge moyen du personnel s'élevait à 42,57 ans.

Sexe	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55+	Total	%
Féminin	3	26	28	33	22	25	30	24	194	78,22%
Masculin	0	3	9	7	6	7	10	15	54	21,78%
	3	**29**	**42**	**35**	**29**	**32**	**42**	**36**	**248**	**100,00%**

En 2014, engagement de 20 nouveaux collaborateurs et départ de 22 personnes en raison d'échéance de contrat (11), de démission (3), de rupture de contrat de commun accord (3), de changement d'employeur au sein de l'ANMC (2), de prépension (3) et de pension (1).

Au 31/12/2014, 238 personnes (96% de l'effectif - 92,34% en 2013) bénéficiaient d'un contrat à durée indéterminée pour 16 sous contrat à durée déterminée.

Le service GRH a assuré la gestion administrative des dossiers de 23 employés des asbl collaborant aux missions de la mutualité (Maison de la Solidarité, Énéo, ÉnéoSport, Altéo, JS et CJC).

2. La formation

8 331 jours de formation ont été dispensés en 2014 à 190 personnes :

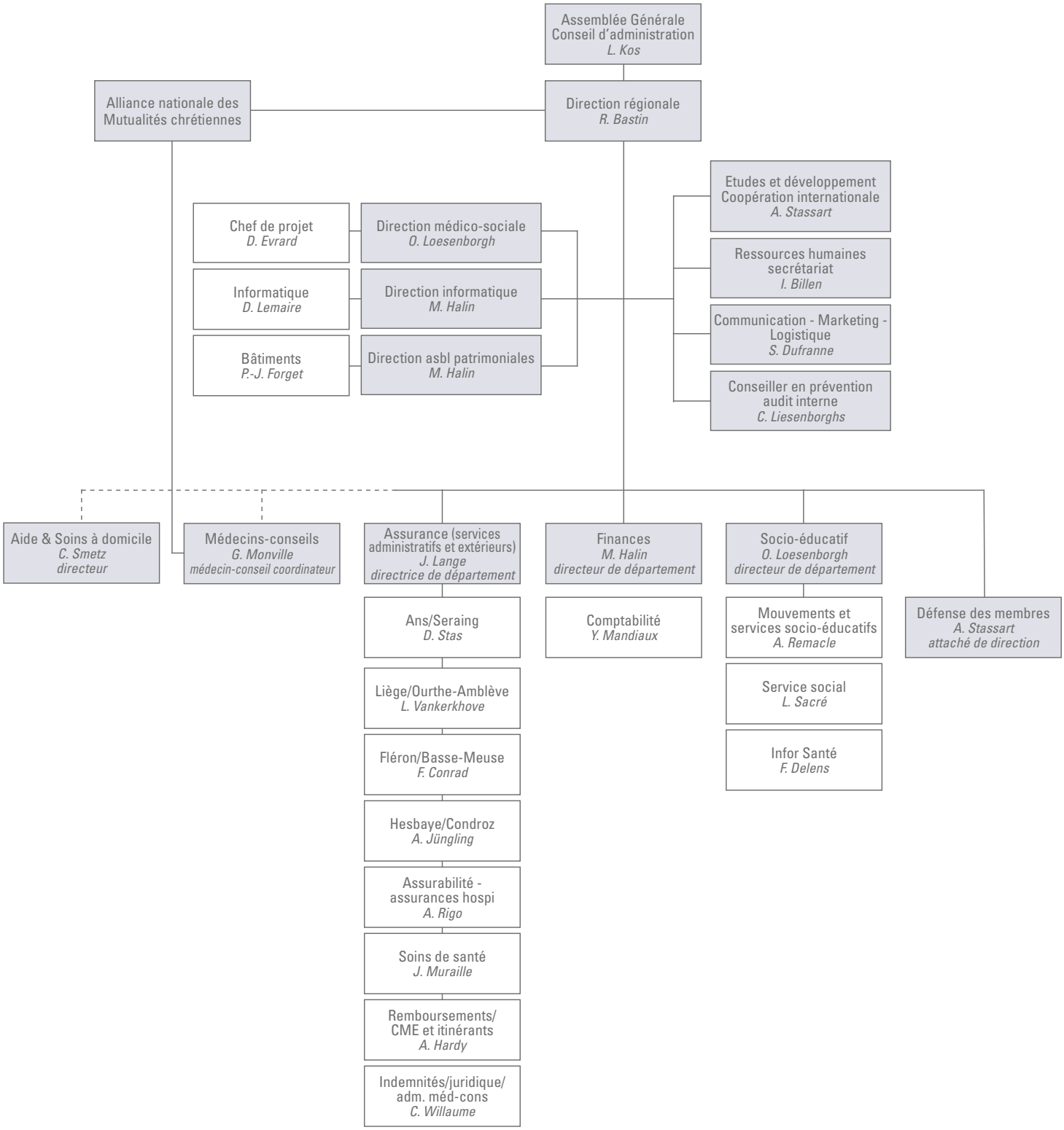
- 123 jours consacrés aux matières législatives spécifiques à nos missions (formations aux métiers, formations continues, journées à thèmes sur les nouvelles matières légales et règlementaires).
- 88 jours pour renforcer la culture d'entreprise et mieux saisir la politique institutionnelle de la Mutualité (cadre général pour les nouveaux collègues, « Ecole de la Mutualité » pour les autres).
- 58 jours consacrés aux nouveaux services et avantages de l'assurance complémentaire.
- 29 jours de formations à la communication, au bien-être et à la qualité de vie au travail (gestion du stress, secourisme…).
- 21 jours autour du management pour l'encadrement.
- 5 jours pour la formation à l'utilisation de programmes informatiques spécifiques.
- …

| Perspectives

- Préparation pour 2016, de l'introduction d'un outil e-HR intégré et commun pour les lignes hiérarchiques (suivi des entretiens, évaluations, formations, des données administratives, et contractuelles…).
- Accompagnement des chefs de service sur l'évaluation et le développement des compétences de leurs collaborateurs.
- Formation à la gestion de projet pour les cadres.
- Gestion des groupes à risques dans le cadre de la convention d'entreprise 2014-2016.
- Groupe de travail RH national sur la gestion des carrières.
- Constitution du catalogue d'offre de stage à destination des hautes écoles.
- Suivi et évaluation des actions du plan « Absentéisme » (suivi et contrôle des absences avec son volet management, formation « Ecole de la mutualité », parrainage des nouveaux collaborateurs).
- Focus sur la communication interne pour une meilleure structuration et clarification des canaux.
- Création des rubriques RH nationales et régionales dans le nouvel outil intranet « Shine ».
- Développement du support RH pour les partenaires proches de la mutualité.

Organigramme (au 31-05-2015)

Chapitre 7



Démocratie et représentativité

Chapitre 8

« La solidarité est le pilier de nos actions mutualistes qui assurent à nos affiliés dans le besoin secours et aides diverses. »

8.1 | **Edito**
8.2 | **MOC**
8.3 | **Instances**

8.1 | Edito

La SOLIDARITE c'est bon pour la santé !

Des simples mots ?
Certainement pas… car chaque action mutuelliste trouve son origine dans un constat des difficultés auxquelles doit faire face un nombre de plus en plus important de citoyens !

Et comme le disait notre aumônier Paul Franck : « il faut se rappeler que notre système de Sécurité Sociale est le résultat de longues luttes par nos prédécesseurs qui ont toujours insisté sur l'importance de développer l'esprit de solidarité et de prévoyance »…
« C'est donc une construction humaine qui va à l'encontre de l'égoïsme ».

La solidarité est donc bien le pilier de nos actions mutualistes qui assurent à nos affiliés dans le besoin secours et aides diverses !

Aujourd'hui comme hier, une motivation commune reste le moteur des acteurs de notre mutualité, tant professionnels que bénévoles, dans le but d'offrir à nos affilés des services de plus en plus adaptés aux multiples besoins.

Et dans le futur, beaucoup de réalisations devront être actualisées et beaucoup de mesures devront être adaptées pour répondre sans cesse aux nombreux besoins qui eux-mêmes évoluent au cours du temps.

Durant l'année 2014 l'adaptation de nouvelles structures s'est poursuivie, de nouveaux services ont été continuellement étudiés et proposés aux membres de nos instances pour avis et décision.

Nos produits d'hospitalisation Solimut ont aussi connu durant cette même année différentes adaptations comme :

- création d'un service Dento Solidaire,
- remboursement de soins aux 0-18 ans,
- harmonisation de certaines opérations de l'assurance complémentaire.

C'est par le travail et l'investissement de tous volontaires et professionnels que ces réalisations sont possibles.

Merci à toutes et à tous pour votre aide et votre collaboration efficaces.

Léon Kos, Président MC Liège

8.2 | MOC

MOUVEMENT OUVRIER CHRETIEN

Le Mouvement Ouvrier Chrétien (MOC) est un mouvement social global à finalité politique. En tant que mouvement indépendant, progressiste et pluraliste, le MOC défend un projet de société plus juste et plus solidaire. A cette fin, le MOC s'est construit sur des options fondamentales qui peuvent se résumer en quatre axes :

- défendre et promouvoir les droits humains fondamentaux pour renforcer l'égalité de toutes et de tous,
- développer la solidarité par une Sécurité Sociale de haut niveau, de grande qualité et par un impôt juste qui finance les fonctions collectives,
- approfondir la démocratie par le renforcement du rôle régulateur de l'Etat et la reconnaissance des mouvements et des associations volontaires,
- promouvoir le développement durable et rechercher un nouvel équilibre mondial basé sur la paix et la justice.

Porte-parole politique de ses organisations constitutives (la CSC, la Mutualité chrétienne, Vie Féminine, la JOC, les Equipes Populaires), le MOC offre par ailleurs différents services afin de rencontrer les besoins sociaux présents à tous les niveaux de notre société, particulièrement dans le monde populaire.

8.3 | Instances

L'Assemblée générale

En 2014 , l'Assemblée générale s'est réunie à deux reprises les 24 juin et 25 novembre.

Les missions de l'Assemblée générale sont très importantes, car les délégués élus disposent, en dernier ressort, d'un pouvoir de décision sur les matières essentielles : approbation des budgets et des comptes annuels de l'Assurance Complémentaire, modification des statuts, élection et révocation des administrateurs, désignation des réviseurs d'entreprise, accords de collaboration qui engagent la mutualité dans le domaine médico-social. Les délégués débattent également des sujets discutés lors des Assemblées générales de l'ANMC, de Solimut et de MC Assure.

Liste des délégués de notre mutualité : présentation

NOM	Prénom
AGNOLI	Pomponio
AMIEVA ACEBO	Raphaël
ANCION	Thierry
ANGENOT	Vincent
BLAVIER	Joseph
BOTTY	Théo
BOVY	Daniel
BRISBOIS	Andrée
BRISBOIS	Jules
BROLET	Louis
BRUWIER	Marie-Cécile
BRUYNINX	Guillaume
CALLEGARI	Elisabetta
CARPENTIER	Fredy
CLEMENT	Michel
CLOSE	André
COLLETTE	Hervé
COLLIN	Anne-Marie
CONRARDY	Georges
CORREIA	Samantha
DAUBY	Bernard
DAXHELET	Pierre
DE LIEDEKERKE	Bertrand
DEHON	Guy
DEJARDIN	Pierre
DELBOUILLE	Fabienne
DELCHAMBRE	Alexis
DELCHAMBRE	Willy
DELFOSSE	Vincent
DESCY	Alain
DEWEZ	Micheline
DICKENSCHEID	André
DIERICKX	Charles
DOPPAGNE	Thierry
DRESSEN	Jeanne
DREYE	Philippe

NOM	Prénom
DREZE	Benoît
FLAGOTHIER	Joëlle
FRAIPONT	Victor
FRERAR	François
FRISAYE	André
GAJ	Laurence
GALERE	Eugène
GALLO	Priscilla
GEORGES	Béatrice
GERARD	Sylvie
GILLARD	Stéphanie
GILLARD	Michel
GILLES	Pol
GILSON	Patrick
GODINAS	Françoise
GOTTSCHALK	Jean-Charles
GRAAS	Pierre-Emmanuel
GRAAS	Luc
GREGOIRE	Jacques
HACKING	Allison
HALKEIN	Pierre
HANNOSSET	Josiane
HEINE	Yves
HENRY	Jacques
HOLZEMANN	Michaël
JACQUET	Katy
JADOUL	Marc
JAMAR	Monique
JANSSENS	Chantal
JEHAES	Eugène
JOUFFROY	Jean-Jacques
KAISIN	Jean-François
KERIS	Jean-Marie
KINOT	Christophe
KOS	Léon
LAINERI	Mattéo

NOM	Prénom
LAMBINON	Monique
LAPAILLE	Maurice
LAPAILLE	Colette
LATOUR	Charles
LEDOUX	Joséphine
LEJEUNE	Isabelle
LEONARD	Yvonne
LERUSSE	Marcel
LERUTH	Louise
LETHIST	Martine
L'HOEST	Jacques
LIDJI	Faustin
LIGOT	Micheline
LOISEAU	Pierre
LOMRE	Jacques
LOUMAYE	Sylvie
LOYENS	Gérard
MAGNIEN	Christine
MARCHANDISE	Philippe
MARNEFFE	Jean-Louis
MARTIN	Alfred
MASSON	Etienne
MATHOT	Josiane
MISSAIR	Béatrice
MOTTET	Nathalie
MUNIKEN	Jean-Marie
ORI	Christine
PAULUS	Dominique
PEETERS	Valérie
PEPE	Francesco
PIRARD	Pierre
PIRONET	Joseph
POLIS	Rodolphe
PONDANT	Jacques
PREDA	Rafail
PURNELLE	Adelin

NOM	Prénom
RADKOWSKI	Lydia
RENSON	Michel
REZETTE	Pascale
ROBERTI	Henri
ROGISTER	Thomas
ROUSSEAU	Henri
ROYEN	Robert
SCHEEPERS	Virginie
SCHLECK	Wilfried
SCHREUER	Jean-Marie
SECRETIN	Georges
SION	Guy
SMOLDERS	Marie-Céline
SONCK	Philippe
STRAGLIOTTO	Yvonne
STREEL	Jean
SZUKALA BOLESLAW	Georges
TAILDEMAN	Christine
TERWAGNE	Cécile
THIMISTER	Nicole
THONNARD	Olivier
TREMOUROUX	Marc
VAN DER MAESEN	Suzanne
VANDERROOST	Philippe
VERJANS	Jean
VERVOORT	Jérôme
VERVOORT	Jean-Paul
VIGNERON	Erik
WANET	Philippe
WITRYK	Christelle
YVENS	Jean

Le Conseil d'administration

C'est l'Assemblée générale qui, une fois élue, choisit les personnes qui feront partie du Conseil d'administration, pour un mandat de six ans également. Les administrateurs, principalement des membres issus de l'Assemblée générale, sont chargés de la « gestion journalière » de la mutualité et ils exercent également toutes les compétences résiduaires, c'est-à-dire celles qui n'ont pas été explicitement attribuées par la loi à l'Assemblée Générale.
Le Conseil d'administration de la MC Liège a élu Léon Kos à la présidence, Vincent Delfosse et Luc Graas à la vice-présidence. L'Assemblée générale du 25 novembre a procédé à la nomination de Monsieur Thierry Ancion en remplacement de Monsieur Jean-Marie Aussems, démissionnaire.
En 2014, le Conseil s'est réuni à 8 reprises.

Liste des administrateurs de notre mutualité : présentation

NOM	Prénom
AUSSEMS	Jean-Marie
BASTIN	Rudolphe
BOTTY	Théo
CARPENTIER	Fredy
DEFOURNY	Anne
DELCHAMBRE	Alexis
DELFOSSE	Vincent
DREESSEN	Jeanne
FRANCK	Paul
GILSON	Patrick
GRAAS	Luc
HALIN	Michel
HALKEIN	Pierre
HENRY	Jacques
HOLZEMANN	Michaël
JADOUL	Marc
JANSSENS	Chantal
KOS	Léon
LANGE	Julie
LERUTH	Louise
L'HOEST	Jacques
LOESENBORGH	Olivier
LOMRE	Jacques
LOUMAYE	Sylvie
NAMOTTE	Jean-Marc
PIRONET	Joseph
SCHREUER	Jean-Marie
STREEL	Jean
THONNARD	Olivier
VERVOORT	Jérôme

Instances nationales et communautaires

Au sein de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes, on retrouve également une Assemblée générale composée de représentants élus par les Assemblées générales des Mutualités. La Direction de l'Alliance et des conseillers font également partie de cette assemblée, mais avec voix consultative. C'est l'Assemblée générale de l'Alliance qui choisit son Conseil d'administration, dont la composition est également équilibrée : elle tient notamment compte du poids respectif des mutualités régionales en fonction de leur nombre de membres.

Généralement, compte tenu de l'ampleur des tâches à effectuer, la gestion journalière de l'Alliance, comme celle des mutualités, sont assurées par des Comités plus restreints.

De plus, des instances ont été créées pour les matières relevant exclusivement de la compétence des différentes Communautés. Ainsi, la MC Liège a des représentants au sein des instances de la société mutualiste Solimut qui regroupe l'ensemble des Mutualités chrétiennes francophones et germanophones (Assemblée générale, Conseil d'administration et Comité), mais également au sein de la société mutualiste MC Assure créée le 13 novembre 2010 en conformité avec la législation européenne.

Liste des représentants de notre mutualité

L'Assemblée générale de notre mutualité du 25 novembre a procédé à la nomination de Monsieur Fredy Carpentier en remplacement de Madame Josiane Hannosset, démissionnaire.

NOM	Prénom
AGNOLI	Pomponio
ANGENOT	Vincent
BOVY	Daniel
BRISBOIS	Andrée
CARPENTIER	Fredy
DEHON	Guy
DIERICKX	Charles
GILSON	Patrick
GRAAS	Luc
JANSSENS	Chantal
KOS	Léon
LETHIST	Martine
PIRARD	Pierre
PIRONET	Joseph
SCHREUER	Jean-Marie
SONCK	Philippe
TREMOUROUX	Marc
YVENS	Jean

Pour nous contacter

MC Liège
Tél. : 04 221 73 11
Fax : 04 221 74 09
liege@mc.be
place du XX Août 38
4000 Liège

Nos centres de services

ANS
Tél. : 04 263 94 96
ans@mc.be
rue de la Station 59
4430 Ans

AYWAILLE
Tél. : 04 384 50 98
aywaille@mc.be
avenue de la République Française 10/14
4920 Aywaille

CHÊNÉE
Tél. : 04 367 48 00
chenee@mc.be
rue des Grands Prés 1a
4032 Chênée

FLÉRON
Tél. : 04 358 90 10
fleron@mc.be
avenue des Martyrs 190
4620 Fléron

HUY
Tél. : 085 23 69 17
huy@mc.be
avenue des Ardennes 22
4500 Huy

LIÈGE
Tél. : 04 230 16 16
centre.liege@mc.be
place du XX Août 38
4000 Liège

SERAING
Tél. : 04 337 23 54
seraing@mc.be
rue Colard Trouillet 23
4100 Seraing

SOUMAGNE
Tél. : 04 377 39 67
soumagne@mc.be
avenue de la Résistance 358
4630 Micheroux

VISÉ
Tél. : 04 374 11 03
vise@mc.be
rue de la Fontaine 5
4600 Visé

WAREMME
Tél. : 019 32 26 99
waremme@mc.be
rue Joseph Wouters 21
4300 Waremme

Nos agences locales

ANS
rue Walthère Jamar 124
Tél. : 04 226 12 60

BLEGNY
rue Entre-Deux-Villes 18
Tél. : 04 230 45 30

HANNUT
rue Albert 1er 97
Tél. : 04 230 45 45

HAUTS-SARTS
rue d'Abhooz 31
Tél. : 04 240 15 67

HERSTAL
rue Large Voie 29
Tél. : 04 264 22 20

JEMEPPE
rue de la Station 64
Tél. : 04 231 20 90

LIÈGE-LONGDOZ
rue d'Harscamp 3/01
Tél. : 04 343 26 62

LIÈGE-ST-NICOLAS
rue Saint-Nicolas 478
Tél. : 04 230 45 29

LIÈGE-STE-MARGUERITE
rue Sainte-Marguerite 43a
Tél. : 04 230 45 28

OUPEYE
Rue Roi Albert 162
Tél. : 04 264 52 76

ROCOURT
chaussée de Tongres 198
Tél. : 04 247 01 47

SAINT-GEORGES
place Douffet 1
Tél. : 04 230 45 27

• Nos boîtes aux lettres

Facile et rapide

Plus de 120 boîtes aux lettres dans nos communes
à consulter sur **www.mc.be/points-de-contact**

• Notre centre d'appels

Simple et gratuit

0800 10 9 8 7

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00
et le samedi de 9h00 à 13h00

• Internet

**La Mutualité chrétienne
où je veux, quand je veux !**

www.mc.be

Crédits photos :
Stéphanie Bouton, Alain Stassart, Shutterstock, Fotolia, istockphoto, Jeunesse & Santé, Énéo, Altéo, Info Santé, Solival, Qualias, Optival, Cesahm, Vie féminine, Aide & Soins à Domicile, Centre médical héliporté de Bra-sur-Liège, Julien De Wilde, Véronique Vercheval.

MC Liège

Place du XX Août 38 - 4000 Liège

Tél. : 04 221 73 11 - Fax : 04 221 74 09 - liege@mc.be

www.mc.be

MUTUALITE CHRETIENNE

La **solidarité**, c'est bon pour la santé.

Editeur responsable : R. Bastin - Place du XX Août 38 - 4000 Liège - Juin 2015